



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**  
**Facultad de Letras y Ciencias Humanas**  
**Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la**  
**Información**

**La norma ISO 15489 como instrumento para la**  
**normalización de la gestión documental**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología**  
**y Ciencias de la Información**

**AUTOR**

**Cinthia QUISPE CHUCYA**

**ASESOR**

**Elizabeth HUISA VERIA**

**Lima, Perú**

**2021**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Quispe, C. (2021). *La norma ISO 15489 como instrumento para la normalización de la gestión documental*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código ORCID del autor	<a href="https://orcid.org/0000-0001-7778-8201">https://orcid.org/0000-0001-7778-8201</a>
DNI o pasaporte del autor	74298364
Código ORCID del asesor	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2322-6868">https://orcid.org/0000-0002-2322-6868</a>
DNI o pasaporte del asesor	09779795
Grupo de investigación	—
Agencia financiadora	—
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	Lugar: País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Juan de Lurigancho Coordenadas geográficas: Latitud: -11.966019, Longitud: -76.985733
Disciplinas OCDE	Ciencias de la Información <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02</a>  Bibliotecología <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03</a>

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

A los veinticuatro días del mes de marzo del dos mil veintiuno, a las dieciséis horas con treinta minutos, en acto público se conecta por vía remota el Jurado de sustentación integrado por los siguientes profesores del Departamento Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

Martín Alonso Estrada Cuzcano	Presidente
Elizabeth Huisa Veria	Asesor
Karen Alfaro Mendives	Miembro
Luis Guillermo Núñez Soto	Miembro

Con el fin de recibir la sustentación de Tesis: **LA NORMA ISO 15489 COMO INSTRUMENTO PARA LA NORMALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**, presentada por la bachiller CINTHIA QUISPE CHUCYA.

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

***Aprobado con mención honrosa***

Números ( 16 )

Letras ( DIECISÉIS )

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó a la graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de **Licenciada** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las diecisiete horas con treinta minutos, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.



Dr. Martín Alonso Estrada Cuzcano  
Presidente (Principal)



Dra. Elizabeth Huisa Veria  
Asesora (Asociada)



Dra. Karen Alfaro Mendives  
Miembro (Asociada)



Mg. Luis Guillermo Núñez Soto  
Miembro (Asociado)

***Letras mayúsculas del Perú y América***

*Dedicado a Dios,  
A mi familia y amigos quienes me motivan  
constantemente a alcanzar mis anhelos  
A mis grandes maestros  
que me acompañaron a lo largo de la carrera.*

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN .....	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
 CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	 11
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Definición del problema .....	12
1.2.1 Problema general.....	12
1.2.2 Problemas Específicos .....	13
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 Objetivo general .....	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	13
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	13
1.5 Limitaciones de la investigación .....	15
 CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	 16
2.1 Antecedentes del estudio .....	16
2.2 Bases teóricas.....	18
2.3 Definición de categorías de análisis .....	20
2.4 Fundamentación teórica.....	21
2.5 Sistemas y categorías de análisis .....	22
 CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	 24
3.1 Enfoque de la investigación.....	24
3.2 Tipo de investigación .....	24
3.3 Diseño de investigación.....	25
3.4 Estrategias y técnicas de investigación.....	25

3.5 Búsqueda y recuperación de la información .....	26
3.6 Criterios de la elección de información .....	28
RESULTADOS.....	30
4.1 Presentación de los resultados .....	30
4.1.1 Estructuración de los resultados .....	30
4.1.2 Categorización .....	31
4.1.3 Secuencia .....	33
4.2 Análisis teórico-conceptual de la gestión documental .....	34
4.2.1 Evolución conceptual de la gestión documental .....	34
4.2.1.1 Ciclo de vida de los documentos .....	37
4.2.1.2 Procesos de gestión documental.....	39
4.2.2 La normalización en la gestión de documentos .....	41
4.2.2.1 La normalización ISO.....	44
4.2.2.2 Normas ISO para la gestión de documentos .....	45
4.3 Norma ISO 15489 .....	51
4.3.1 Antecedentes .....	51
4.3.2 Aspectos generales de la norma .....	54
4.3.3 Estructura de la norma.....	55
4.3.4 Ausencia de la norma .....	63
4.3.5 Ventajas para la organización .....	63
4.3.4 La norma ISO 15489 y su relación con la serie de normas ISO 30300 .....	65
4.3.5 La norma ISO 15489-1:2016 y relación con la gobernanza de la información.....	70
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	74
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
6.1 Conclusiones.....	78
6.2 Recomendaciones.....	80
REFERENCIAS.....	81



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Instrumentos de recolección de datos	27
Tabla N° 2 Fuentes de información	30
Tabla N° 3 Ciclo de vida de los documentos	36
Tabla N° 4 Organismos Internacionales	43
Tabla N° 5 Normas ISO para la gestión de documentos del comité TC 46 subcomité SC11	46
Tabla N° 6 Comparación de la ISO 15489-1:2001, ISO/TR 15489- 2:2001 e ISO 15489-1: 2016	55
Tabla N° 7 Características del vocabulario	57
Tabla N° 8 Norma ISO 15489 e ISO 30300	68
Tabla N° 9 Relación de los principios de gobernanza y la ISO 15489-1:2016	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1 Gestión documental	32
Figura N° 2 Organismos Internacionales de normalización	33
Figura N° 3 Norma ISO 15489	36
Figura N° 4 Componentes y Procesos del MG	40
Figura N° 5 Metodología DIRKS	53
Figura N° 6 Procesos de gestión documental	59
Figura N° 7 Normas de sistemas de gestión de documentos	67

## **INDICE DE GRAFICOS**

Gráfico N° 1	Porcentaje de fuentes de información	30
--------------	--------------------------------------	----

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo principal describir el desarrollo de la normalización de la gestión documental desde la inserción de la norma ISO 15489. Para ello, se describe la evolución teórica de la gestión documental y los conceptos relacionados al ciclo de vida de los documentos y procesos de gestión. Así también, se describe el trabajo de normalización de la organización ISO y el desarrollo de la norma ISO 15489, donde se detalla su estructura y se examina la relación con otros estándares de gestión documental.

La metodología empleada es de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, que se desarrolla bajo un diseño de investigación de tipo documental para la recopilación, selección y análisis de la literatura científica. Se concluye que la inserción de la norma ISO 15489 como instrumento para la normalización de la gestión documental ha contribuido a acentuar la base teórica del mismo, asimismo, permite un mayor protagonismo de los documentos que se encuentran en la fase activa o semiactiva del ciclo de vida documental. Con la adopción de la norma ISO 15489 se busca fomentar un mayor compromiso en las organizaciones en este campo con el fin de coadyuvar y garantizar la calidad de sus procesos. Además, desde la publicación de esta norma se ha observado mayor emersión de estándares y modelos enfocados a diversos aspectos de la gestión de documentos.

**Palabras clave:** Gestión documental, Sistemas de gestión documental, ISO 15489.

**Línea de investigación:** E.3.3.7. Archivística y Gestión Documental.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to describe the development of the standardization of document management since the insertion of the ISO standard. That is why the theoretical evolution of document management and the concepts related to the life cycle of documents and management processes, the standardization work of the ISO organization and the development of the ISO 15489 standard are described, its structure is detailed. and the relationship with other document management standards is examined.

The methodology used is of a qualitative, descriptive approach, which is developed under a documentary-type research design for the collection, selection and analysis of the scientific literature. It is concluded that the insertion of the ISO 15489 standard as an instrument for the standardization of document management has contributed to accentuate the theoretical basis of the same, also, it allows a greater prominence of documents that are in the active or semi-active phase of the cycle of documentary life. With the adoption of the ISO 15489 standard, it seeks to promote a greater commitment in organizations in this field in order to contribute and guarantee the quality of their processes. In addition, since the publication of this standard, there has been a greater emergence of standards and models focused on various aspects of document management.

**Keywords:** Document management, Document management systems, ISO 15489.

**Research line:** E.3.3.7. Archival and Document Management

## INTRODUCCIÓN

La normalización tiene como finalidad la elaboración y aplicación de un conjunto de especificaciones técnicas conocidas como normas o estándares, las cuales son empleadas y adaptadas al contexto de cada organización para garantizar la calidad y mejora continua de sus procesos. En tal sentido, la creciente adopción de los principios de calidad establecida por la familia ISO 9000, que claramente especifica entre sus requisitos el control documental, ha contribuido al desarrollo de normas en el campo archivístico para cubrir la exigente demanda a nivel organizacional. En este aspecto, la Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó el primer estándar en materia de gestión documental en el año 2001, considerada como norma fundacional y guía de buenas prácticas a nivel internacional.

Es por ello, que el presente estudio gira en torno al desarrollo de la normalización de la gestión documental desde la inserción de la norma ISO 15489. En el primer capítulo, se plantea el problema de investigación sobre la necesidad de homogenizar la práctica archivística, con este marco se pasa a definir el problema central que nos permitirá definir los objetivos que pretende alcanzar esta investigación. Luego, se presenta la justificación e importancia de este estudio y, por último, las limitaciones que se encontraron en el proceso de este trabajo.

En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes de estudios y las bases teóricas que definen los tópicos fundamentales sobre el tema de investigación. Para este último, se realiza la revisión documental que define las categorías de análisis para crear un marco conceptual definido. Seguido de la fundamentación teórica que permitirá la comprensión y relación de los tópicos de la presente investigación.

En el tercer capítulo se detalla la metodología empleada en el desarrollo de este estudio, se establece que el enfoque de investigación es cualitativo, de tipo descriptivo y

de diseño documental. Además, se detalla el procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección que se determinaron para seleccionar la literatura científica más idónea.

El cuarto capítulo corresponde al desarrollo de resultados, donde se presenta los conceptos fundamentales que permitirán tener una base teórica para describir la norma ISO 15489. La primera, es la gestión documental, que abarca el ciclo de vida documental y los procesos de gestión. Asimismo, se describe el trabajo de normalización realizado por la organización ISO y se detalla el conjunto de estándares relacionadas a la norma ISO 15489. Luego de conocer estos conceptos, se pasa a describir los aspectos de la gestión documental que comprende la norma ISO 15489 y se examina la relación con otros estándares de gestión de documentos. Seguido, en el quinto capítulo se expone la discusión en base a los resultados obtenidos.

Finalmente, se presentan las conclusiones que se obtuvieron con relación al problema y objetivos planteados de la investigación; además de, algunas recomendaciones para el desarrollo de futuras investigaciones.

# **CAPÍTULO I:**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El aumento de la masa documental en la administración es uno de los problemas que se enfrenta desde mucho tiempo atrás en países con tradiciones archivísticas como España, Francia e Italia (Cruz, 2016). Tal situación es el resultado de un conjunto de dificultades relacionadas a la burocracia, el circuito de trabajos mal diseñados, los procedimientos inadecuados, la eliminación indiscriminada de la documentación y el escaso uso de la misma dentro de las propias instituciones. Además, a esto se suma, el crecimiento exponencial de documentos electrónicos como digitales, y las nuevas formas de acceso e intercambio de información. Por lo tanto, este panorama demanda un rediseño de los métodos y procedimientos de trabajo que se desarrolle bajo una metodología de normalización, racionalidad y economía de recursos (Escobedo, 2013).

En ese sentido, diversas organizaciones internacionales vienen trabajando en el desarrollo de estándares que permitan definir los principios y lineamientos para una eficiente gestión documental. Entre las organizaciones más predominantes se encuentra la Organización Internacional de Normalización (ISO) que viene publicando desde el año 2001 un conjunto de estándares relacionados a este aspecto.

Es importante reconocer el trabajo que viene realizando esta Organización, la cual ha tenido un gran impacto en el desarrollo de la gestión documental desde la publicación de la norma ISO 15489, una de las primeras en posicionarse a nivel mundial. Esta norma resalta puntos concretos como la gestión de documentos electrónicos, la incorporación del metadato, los procesos de gestión, la definición de responsabilidades, etc.

Por otro lado, el Perú se encuentra en un proceso de digitalización para sentar las bases de un gobierno digital en el marco de la Ley N° 27658 de Modernización de la Gestión del Estado. En este contexto, se publicó el Decreto Legislativo N° 1310 que

proporciona un Modelo de Gestión Documental (MGD) que busca establecer objetivos y políticas de la gestión documental en todas las entidades de la administración pública. Por lo que, este contexto es oportuno para la visibilidad y adopción de normas y estándares, como de la NTP ISO 15489-1:2016.

Por lo tanto, es importante conocer el avance teórico que ha tenido la gestión documental desde la publicación de la ISO 15489 para identificar el aporte de esta norma como guía de buenas prácticas en el campo archivístico.

## **1.2 Definición del problema**

Ante un nuevo escenario de trabajo marcado por la tecnología y un mercado cada vez más competitivo, se acrecienta el interés en las organizaciones por mejorar sus procesos y garantizar la calidad de sus servicios. Uno de estos aspectos es el manejo de la información, especialmente de los documentos que sirven como evidencia de las actividades de una organización. Por lo tanto, surge la interrogante si los procesos archivísticos se desarrollan bajo un estándar que integre sus procesos y/o permita implementar un sistema de gestión documental. Ante esta pregunta, se marcó una investigación referente al estándar más adaptado y con mayor tiempo en el mercado. Es así, que los resultados nos llevaron a seleccionar como objeto de estudio la norma ISO 15489 y describir su trabajo como instrumento de normalización en la gestión documental.

Por lo tanto, la presente investigación pretende resolver las siguientes interrogantes:

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se ha desarrollado la normalización de la gestión documental desde la inserción de la norma ISO 15489?



### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cómo ha sido el desarrollo conceptual de la gestión documental y de los conceptos relacionados al ciclo de vida de los documentos y procesos de gestión?
- ¿Cómo ha sido el trabajo de normalización de la organización ISO para la elaboración de normas sobre gestión documental?
- ¿De las particularidades de la norma ISO 15489 qué relación tiene con otros estándares de gestión documental?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

- Analizar el desarrollo de la normalización de la gestión documental desde la inserción de la norma ISO 15489.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar la evolución de los conceptos de la gestión documental, el ciclo de vida de los documentos y los procesos de gestión.
- Describir el trabajo de normalización de la organización ISO para la elaboración de normas sobre gestión documental.
- Examinar las particularidades de la norma ISO 15489 y su relación con otros estándares de gestión documental.

## **1.4 Justificación e importancia de la investigación**

La gestión documental define nuevos procesos y requisitos para un adecuado manejo de los documentos, el cual ha permitido el desarrollo de la práctica archivística. De igual modo, el avance tecnológico trajo consigo nuevos soportes y herramientas de trabajo, razón por la cual este estudio constituye una oportunidad para presentar y

describir un estándar que establezca los conceptos y requisitos fundamentales para la estandarización de la gestión documental en este nuevo contexto.

En este sentido, esta investigación no solo busca describir el desarrollo de la normalización de la gestión documental desde la inserción de la norma ISO 15489, sino crear conciencia sobre los beneficios que trae consigo la adopción e implementación de estándares de gestión documental en el contexto peruano.

En el contexto internacional, si bien predomina el estudio de la norma ISO 15489, en la mayoría de los casos se limita a estudiar ciertos aspectos de esta sin considerar una visión integral y su relación que mantiene con otros estándares. Esto dificulta identificar a plenitud las características y similitudes entre estas normas.

En el contexto nacional, respecto a la producción científica sobre el estudio de la norma ISO 15489, se han identificado problemas que son necesarios mencionar: el escaso conocimiento de estándares sobre gestión documental, el limitado número de estudios sobre dicha norma y la ausencia de estudios de casos sobre la aplicación en organizaciones peruanas. No obstante, es importante señalar el cambio de las formas de trabajo a causa de la pandemia, que ha permitido migrar a un entorno digital y hacer mayor uso de herramientas tecnológicas que faciliten el intercambio de información.

Por lo tanto, es un escenario oportuno para la modernización de la práctica archivística, que confiere mayor visibilidad y compromiso de las organizaciones respecto a la gestión de documentos. En ese sentido, se resalta la importancia de implementar normas que proporcionen las mejores prácticas para el manejo eficiente de los documentos.

## **1.5 Limitaciones de la investigación**

En el desarrollo de la presente investigación se han presentado limitaciones y dificultades que son importantes indicar para ser considerados en posteriores estudios.

La primera limitación está relacionada al dominio del tema, puesto que existen diversos enfoques para el estudio de las normas ISO sobre la gestión documental. Por ello, fue indispensable tener una base sólida respecto al tema para definir y delimitar el tema de investigación.

La segunda dificultad es la escasez de referencias bibliográficas de la norma en el contexto peruano, respecto a la aplicación de la norma ISO 15489 y su adaptación como NTP. Además, se debe tener en cuenta la limitada accesibilidad a las normas ISO.

Por otro lado, se encontró cierta bibliografía relacionadas al tema de investigación en la base de datos Scopus y Web of Science; sin embargo, al ingresar al sitio web del editor hubo dificultades para acceder al texto completo, el cual limitó y restringió el uso de algunas investigaciones de alta calidad.

Asimismo, la falta de una herramienta favorable para la traducción de la literatura científica extranjera, dificultó la comprensión e interpretación completa de su contenido.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

#### 2.1 Antecedentes del estudio

Regina (2019), en su tesis *Studi deskriptif implementasi ISO 15489:2016-Record Management di Kantor Perwankilan Bank Indonesia provinsi Jawa Barat*, tiene como objetivo estudiar la implementación de la ISO 15489: 2016. El método utilizado es de carácter cualitativo-descriptivo, técnica de recolección de datos. Donde se determinó las barreras para su implementación debido a la falta de personal, sumado a ello, el poco conocimiento de los empleados sobre el nuevo sistema, falta de liderazgo y el alto coste de la misma. No obstante, un factor clave es el compromiso de la alta dirección para el desarrollo continua de la empresa.

Alvarez (2018), en su tesis *Sistema basado en la norma ISO 15489 para la generación automática de documentos legales en la Notaria del Villar - El Agustino, 2018*, pretende determinar el impacto del desarrollo de un sistema de información basada en la norma ISO 15489 para la generación automática de documentos legales, que se enfoca en el registro y localización. Para ello, se implementó un *software web* y se demostró resultados favorables en la localización de documentos.

Valencia (2018), en su tesis *Sistema basado en ISO 15489, para la Gestión Documental en el área de desarrollo de Topitop*, pretende demostrar que el sistema basado en ISO 15489 influye eficientemente en la reducción de los tiempos de entrada, análisis y tratamiento y difusión de los documentos. Se concluyó que el desarrollo del sistema web mejoró la gestión documental en el área en un 95% de confiabilidad.

Albarracin (2013), en su informe profesional *Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489*, describe el proceso de la gestión documental aplicando la norma ISO

15489. Asimismo, se emplea la matriz FODA para conocer la situación actual del archivo y determinar mediante una cadena de valor, las actividades internas y si estos añaden valor al usuario final del servicio. Su investigación concluye que la situación actual debe mejorar debido al bajo cumplimiento de los indicadores, por lo que se presenta una propuesta para realizar la reestructuración de los procesos actuales e implementar un sistema de gestión documental, basándose en la norma ISO en mención.

Castro (2012), en su informe profesional *Gestión Documental en el Archivo Central del Estudio Miranda & Amado Abogados*, describe y analiza los procesos de gestión documental en el estudio empleando la norma ISO 15489 para contrastar los procesos que se viene realizando en el estudio. Como medida, se propone el desarrollo e implementación de un sistema integral de archivos, que permitirá organizar, registrar, actualizar y disponer de la documentación, con el objetivo que los usuarios puedan interactuar y ser independientes al momento de realizar sus requerimientos.

Morales (2012), en su informe profesional *El sistema de gestión del Archivo Central del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)*, realiza el análisis del sistema de archivo aplicando la NTP ISO 15489-2, dando como resultado que los servicios brindados: préstamo y consulta como búsqueda y entrega de documentos manifiestan una serie de problemas. Ante esta situación, se propone la aplicación de un sistema automatizado de gestión de documentos que cumpla con los estándares nacionales e internacionales, para ello se emplea el *software* de acceso libre ARCHON que permite tener un mejor manejo de los fondos documentales de la RENIEC con el fin de mejorar la organización y recuperación de la información, y facilitar la migración a un *software* privado cuando se requiera.

Vilca (2014), en su informe profesional *Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial*, analiza la gestión de documentos utilizando como herramienta la norma ISO 15489. Como resultado propone la implementación de la digitalización de los legajos de pensión, con el objetivo de reducir el tiempo de búsqueda y recuperación de los documentos, lo que permite dar una solución

rápida y oportuna a las tareas administrativas, así como a la custodia de los documentos en formato digital.

Con todos los antecedentes mencionados, se puede deducir que aún son pocos los estudios nacionales que abordan y desarrollan la norma ISO 15489; sin embargo, existe un mayor número de estudios donde predomina la descripción y el análisis de la implementación de un sistema de gestión documental que tiene en cuenta la norma citada, pero en su mayoría se limitan a los procesos archivísticos o adopción de un *software*, sin profundizar o detallar otros aspectos.

## **2.2 Bases teóricas**

Para definir los parámetros de la investigación y abordar los temas concretos que permitan cumplir con los objetivos, es primordial definir los aspectos teóricos de la gestión documental, la organización ISO y la norma ISO 15489.

En esta medida, para abordar el concepto de gestión documental se debe iniciar con la definición del objeto de estudio, es decir, el documento. Nayar (2010) señala el documento como la información registrada u objeto que puede ser tratado por una unidad. Soriano et al. (2018) lo consideran como testimonio de la actividad del hombre, plasmado en un soporte perdurable que contiene información de una institución o de una empresa. En el ámbito archivístico, se denominan como *records* a los documentos que poseen valor probatorio de las actividades que se desarrollan en un organismo (Del Castillo y Mena, 2011).

Por otro lado, está el caso del documento electrónico que se encuentra almacenado en un dispositivo electrónico o unidad de almacenamiento (García, 2001), donde es imprescindible la gestión de metadatos que pasa por un proceso de captura, gestión y explotación del mismo (Bustelo, 2011a). Por tanto, para la gestión de documentos

electrónicos y digitales los metadatos pueden emplearse para identificar, autenticar y contextualizar los documentos

El documento es el objeto de estudio del *record management* o gestión documental, el cual posee componentes claves como el ciclo de vida de los documentos y procesos de gestión documental. Este marco conceptual, facilita al lector la participación de los diferentes componentes que permiten una visión holística de su concepto.

La gestión documental se puede definir como parte de la archivística que se encarga de todos los procesos relacionados al tratamiento y control documental, que inicia desde la creación del documento hasta su destino final, con el fin de racionalizar la masa documental que se genera en una organización.

Esta base conceptual circunscribe el ciclo de vida documental, que tiene como objetivo simplificar los sistemas de creación (evitar lo no esencial) y uso de los documentos (organización y recuperación) (Cruz, 2011), el cual se lleva a cabo mediante procesos de gestión en concordancia con las políticas de una organización.

Para mejorar la calidad e integración de todos los procesos de gestión, diversas organizaciones vienen desarrollan un conjunto de normas, entre los que predomina el trabajo de normalización de la organización ISO. Para su estudio, primero se procedió a detallar un marco de normalización de las mejores prácticas archivísticas de las instituciones internacionales más predominante que promueven estándares enfocados a la gestión de documentos. Entre las que resalta el Consejo Internacional de Archivos (ICA), la Red de Transparencia y Acceso a la información (RTA), el Foro DLM y la Library of Congress. Luego, se presenta el conjunto de normas sobre gestión documental elaboradas por el comité técnico TC46 *Information and documentation* de la organización ISO. Estas normas responden a estrategias diversas de la práctica de la gestión documental como: la normalización de soporte y formato, migración y conversión de documentos, digitalización, usabilidad de metadatos, sistematización y evaluación de repositorios, preservación y

conservación de documentos a largo plazo, así como, del resguardo de los documentos poniendo énfasis en la seguridad de la información y gestión de riesgos.

### **2.3 Definición de categorías de análisis**

El procedimiento que se llevó a cabo para la definición de las categorías y, en general, para la estructuración de la investigación, se cimentó en las fases del proceso cualitativo —enfoque de la investigación que se explicara en el siguiente capítulo—, con la adaptación de algunos puntos para adecuar el proceso a la naturaleza del presente estudio.

- **F1:** Con base en los conocimientos previos, se delimitó la investigación a los temas específicos que guardan relación con los objetivos propuestos.

Se inició la revisión documental que pretendía alcanzar una visión holística del tópico en cuestión con el fin de conocer los diversos aspectos que presenta el tema de investigación, es por ello que la búsqueda partió de lo general a lo particular para delimitarlo.

- **F2:** Se empezó la recolección de la información en las bases de datos especializadas, repositorios, bibliotecas, portales web, entre otros.
- **F3:** De manera simultánea al proceso de recolección de los datos, comenzamos el análisis de estos, donde se utilizó la técnica de la revisión documental junto con la sistematización de la información que se complementó utilizando el *software* Atlas.ti versión 8 y se gestionaron los documentos recopilados en una tabla Excel usada como instrumento (ver Tabla N° 3).

Como se mencionó, para la sistematización de la información se empleó el *software* Atlas.Ti versión 8, el cual permite la construcción del marco conceptual y el diseño de una estructura lógico para la investigación. Este proceso se desarrolló en cuatro etapas:



- Análisis de la literatura científica

En la primera etapa, se analizaron 34 artículos para la presente investigación, las cuales fueron seleccionados bajo criterios de elección que serán referidos en el siguiente capítulo.

- Asignación de códigos

En la segunda etapa, se determina y extrae las principales categorías, que representan las diferentes temáticas del estudio y servirán para definir la estructura conceptual.

- Enraizamiento de códigos

En la tercera fase, con base en la identificación de las categorías, se pasa al enraizamiento de los mismos, es decir, se establece qué relación existe entre uno y otro. Cabe resaltar, que la vinculación de los códigos lo realiza el investigador en base al análisis de los artículos.

- Creación de redes

En la cuarta y última fase, se crean las redes temáticas, en función a la relación que tiene los códigos. Estos representan un tema definido y las categorías que la conforman.

- **F4:** Se presentan los resultados de la investigación y se contrastan con la fundamentación teórica planteada en el siguiente apartado.

## 2.4 Fundamentación teórica

Se abordarán algunos aspectos de carácter teóricos que son fundamentales para la comprensión y relación de tópicos de la presente investigación:

- La gestión documental es el concepto base para explicar el ciclo de vida documental y los procesos archivísticos.
- La base epistemológica se sustenta en corrientes teóricas, entre las más representativa está el modelo norteamericano *Record Management*.

- La normalización en la gestión documental se trabajó a través de la organización ISO, encargada de aprobar y publicar normas sobre diversos aspectos de la gestión documental.
- Las normas ISO 15489 cumplen un rol fundamental como herramienta de normalización para la gestión documental.

## 2.5 Sistemas y categorías de análisis

<b>Categorías de análisis</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Subcategorías de análisis</b>
Gestión documental	<p>- Todo proceso relacionado a la gestión de documentos durante el ciclo de vida documental, pasan por tres etapas básicas: la creación, el uso y mantenimiento, y la eliminación de documentos (Roads,1995)</p> <p>- Proceso archivístico que busca intervenir en el ciclo de vida del documento con el fin reducir, selectiva y racionalmente la masa documental a proporciones manipulables, determinando el tiempo de permanencia del documento hasta su destino final (Medeiros y Amaral, 2010).</p>	La gestión documental es un proceso archivístico que inicia desde la creación hasta la disposición final del documento, con el fin de racionalizar la masa documental que se genera en una organización	Ciclo de vida
			Procesos

Norma ISO 15489	- La norma ISO 15489 se concibe como una guía de buenas prácticas que proporciona directrices orientadas a la implementación de un sistema de gestión documental, eficaz, eficiente y de calidad (Bustelo, 2011).	- La norma ISO 15489 articula los fundamentos teóricos y los fundamentos operativos de la gestión documental y, a la vez, pertenece a un conjunto de estándares relacionados a otros aspectos de la creación, captura y gestión de los documentos.	Antecedentes
			Características
			Beneficios

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

Es importante recalcar que el tipo de investigación del presente estudio por su naturaleza y características tiene un enfoque cualitativo. Hernández-Sampieri (2018) menciona que el propósito de un enfoque cualitativo es construir (explorar, describir, comprender) la realidad tal como se observa, lo cual resulta interpretativo pues pretende encontrar sentido a los fenómenos analizados. En este sentido, el investigador comienza el proceso examinando los hechos y revisando la literatura previa (recolección y análisis de los datos), donde ambas acciones se realizan de manera simultánea. En consecuencia, la ruta de la investigación no es un proceso lineal, es decir, que, durante el proceso los problemas de investigación se van construyendo o replanteando acorde al contexto y eventos que se van desarrollando a lo largo de la investigación. Asimismo, las hipótesis no se aprueban, sino que se generan y se van redefiniendo conforme se obtiene más información.

Por este motivo las preguntas de investigación y las hipótesis se fueron desarrollando a medida que se recolectaba y analizaba los datos obtenidos, lo cual permitió cumplir con el objetivo de describir el desarrollo de la normalización de la gestión documental desde la inserción de la norma ISO 15489.

#### **3.2 Tipo de investigación**

La investigación que se desarrolla es de tipo descriptivo, porque hace referencia a los estudios que tienen como finalidad detallar las características, propiedades y perfiles relevantes del objeto de estudio, es decir, permite describir los aspectos de una población, comunidad o un suceso determinado, el cual recoge información de forma independiente o de manera conjunta de los conceptos a los que se describe (Hernández-Sampieri, 2014). En

ese sentido, este estudio tiene como objetivo describir el desarrollo de la normalización de la gestión documental desde la inserción de la norma ISO 15489.

### **3.3 Diseño de investigación**

Se define que la presente investigación tiene un diseño documental, según la Universidad de Jaén (s. f.), puesto que retrata un proceso de recopilación y revisión de textos con el fin de conocer la realidad actual de un fenómeno determinado; además, de ser un proceso sistemático bien definido de análisis de las fuentes de información.

En esta medida, se observa que el estudio tiene un diseño documental que está basada en la recopilación y revisión de documentos (artículos de revistas académicas, libros, tesis, entre otros) referentes a la norma ISO 15489 como herramienta para la normalización, con el fin de describir su situación actual.

### **3.4 Estrategias y técnicas de investigación**

Durante la fase de recopilación de la información se utilizó la estrategia de análisis documental, para describir y evaluar los sucesos de los datos encontrados, para ello, se siguió dos procedimientos para extraer las ideas y datos de las diversas fuentes de información seleccionadas. La primera, se encuentra comprendida dentro del proceso de búsqueda y recuperación de la información, mientras que la segunda, se desarrolla dentro del proceso de criterios de elección de información. A continuación, se definen estos procesos.

### 3.5 Búsqueda y recuperación de la información

Para la búsqueda bibliográfica se tuvo en cuenta diversos aspectos que permitan delimitar la selección de artículos científicos que cumplan con los objetivos propuestos. A continuación, se presentará paso a paso el desarrollo de este proceso

#### 1. Selección y búsqueda en bases de datos científicas

La recopilación de las fuentes obtuvo un total de 90 referencias, las cuales fueron seleccionadas de las bases de datos como web of science, scopus, proquest, ebsco, scielo, dialnet, redalyc y google scholar. Las bases de datos donde se encontraron mayor número de artículos son web of science y Scopus.

#### 2. Definición de palabras claves

Para la selección de los términos se tuvo en cuenta los términos en inglés para la búsqueda de la información, esto permitió encontrar mayores referencias de carácter internacional. Para una mejor delimitación del campo de búsqueda se utilizó los operadores booleanos que proporcionaban las bases de datos mencionadas, siendo el más usado el operador “AND”, que se utilizó conjuntamente con las comillas para una búsqueda más específica

Los términos principales para la cadena de búsqueda fueron los siguientes:

- (“Norma ISO 15489” AND “gestión documental”)
- (“ISO 15489 standard” AND “records management”)

Para otras opciones de búsqueda se usó los siguientes términos:

- (“Norma ISO 15489” AND “gestión de documentos”)
- (“Norma ISO 15489” AND “sistemas de gestión documental”)
- (“ISO 15489” AND “document management”)
- (“ISO 15489” AND “document management systems”)

Por otro lado, se listan los términos de búsqueda mas específicos con el fin de localizar resultados complementarios en torno a los temas de valoración, metadatos, ciclo de vida y procesos.

- (“Procesos” AND “gestión documental”)
- (“valoración” AND “gestión documental”)
- (“metadatos” AND “gestión documental”)
- (“ciclo de vida” AND “gestión documental”)

Cabe resaltar, para la elección de algunos términos se consultó el glosario de preservación archivística digital (versión 4.0) del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la UNAM de México y el tesoro de biblioteconomía y documentación del Centro de Información y Documentación Científica.

Para delimitar aún más la búsqueda, se consideró usar un rango temporal entre los años 2010 y 2020, así también, el tipo de documento. Cabe resaltar que se utilizaron publicaciones fuera del rango temporal para definiciones claves de autores trascendentales del campo.

### 3. Organización de las referencias bibliográficas

Con base en el procedimiento anterior, mientras se recolectaban los datos, se empezó el análisis de cada investigación utilizando la técnica de revisión documental. Para ello, se utilizó como instrumento una tabla Excel (ver Tabla N° 1) que permitió visualizar y organizar los resultados bajos criterios definidos. Además, se empleó de manera complementaria el gestor bibliográfico zotero.

**Tabla N° 1.** Instrumento de recolección de datos

Titulo	Autor	Año	Idioma	Fuente	Base de datos	Temática	Tendencia	Resumen


Elaboración propia

### 3.6 Criterios de la elección de información

Según Ronconi (2012) al momento de iniciar una investigación es necesario considerar ciertos criterios que permitan elegir información confiable y pertinente para el desarrollo de una investigación, estos criterios son los siguientes: exactitud, autoría, objetividad y organización. Es por ello, que se tuvieron en cuenta la veracidad de los artículos científicos de revistas que pudieran no estar indexadas en base de datos.

Asimismo, se plantearon los siguientes criterios de inclusión y exclusión de

Criterios de inclusión

- Las referencias que abarquen el tema de la gestión documental, gestión de documentos electrónicos, normas, modelos y estándares de gestión documental, normas ISO sobre gestión documental.
- Las referencias que comprendan la gestión documental en archivos de gestión o central.
- Las referencias que incluyan de manera específica la norma ISO 15489.
- Las referencias que estén escritos en inglés, portugués y español.
- Las referencias que se publicaron entre los años 2010 y 2020, con excepción de referencias claves para el desarrollo de la investigación.
- Las referencias a los que se tenga acceso al texto completo



#### Criterios de exclusión

- Las referencias no incluyen la gestión de documentos históricos o que se encuentren en fase inactiva del ciclo de vida documental.
- Las referencias no incluyen normas o modelos que no estén relacionados con la gestión de documentos.
- Las referencias no incluyen normas ISO que no estén relacionadas con la gestión documental.
- Las referencias que no se encuentren en inglés, portugués y español
- Las referencias a las que no se tenga acceso al texto completo.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Presentación de los resultados

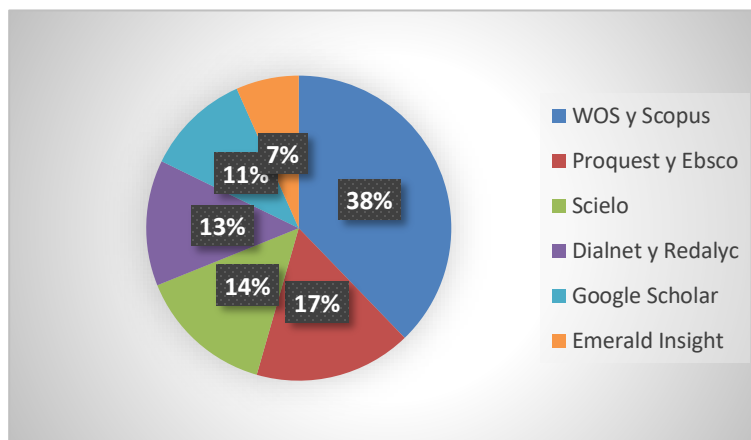
##### 4.1.1 Estructuración de los resultados

Del total de referencias para la elaboración de esta investigación, se seleccionó un total de 90 referencias. A continuación, los resultados de las bases de datos donde se encontraron mayor número de artículos.

**Tabla N° 2.** Fuentes de información.

Base de datos	N° de fuentes de información
WOS y Scopus	34
Proquest y Ebsco	15
Scielo	13
Dialnet y Redalyc	12
Google Scholar	10
Emerald Insight	6
<b>Total</b>	<b>90</b>

**Gráfico N° 1.** Porcentaje de fuentes de información.



Además, acerca del tipo de fuente se tienen los siguientes datos:

- 81 artículos de revistas académicas
- 4 capítulos de libros.
- 6 normas ISO.
- 5 pertenecen a páginas web institucionales.

Respecto al idioma se obtuvo:

- 47 referencias están en inglés.
- 36 referencias están en español.
- 7 referencias están en portugués.

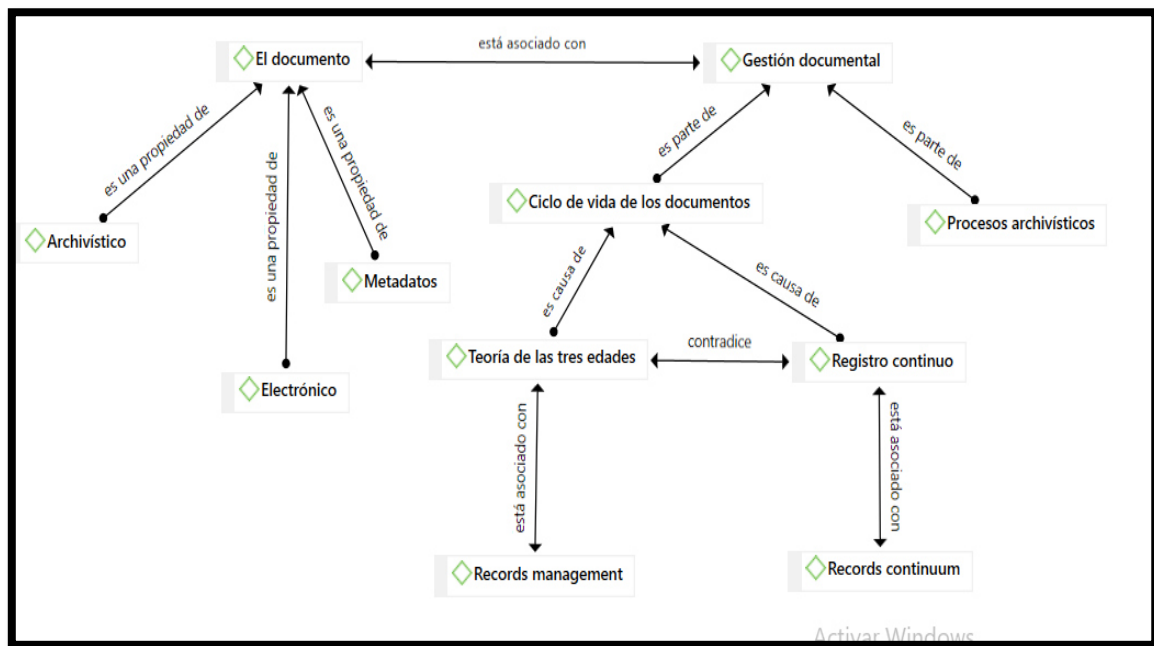
#### **4.1.2 Categorización**

Con el propósito de construir el marco conceptual y diseñar una estructura lógico para la presente investigación, se ha utilizado el *software* Atlas.Ti versión 8 que simplifica el análisis cualitativo de los documentos. Para la estructuración del contenido se ha extraído 35 códigos (categorías), de las cuales 14 han presentado mayor número de coincidencia en el proceso de análisis de las fuentes. Donde se identifica cuatro categorías principales: la primera, enfocada en la gestión documental; la segunda, relacionada al trabajo de normalización de la organización ISO en la gestión documental; la tercera, enfocada a describir la norma ISO 15489; por último, se describe su aplicación en el contexto peruano.

A continuación, se presentan las redes temáticas que se diseñaron en el *software* Atlas.Ti con las categorías extraídas en el proceso anterior.

La red temática “Gestión documental” (ver figura N° 1) tiene como base el desarrollo del concepto de documento, asimismo, se explica la evolución teórica de la gestión documental, que define dos componentes principales: el ciclo de vida de los documentos y los procesos archivísticos.

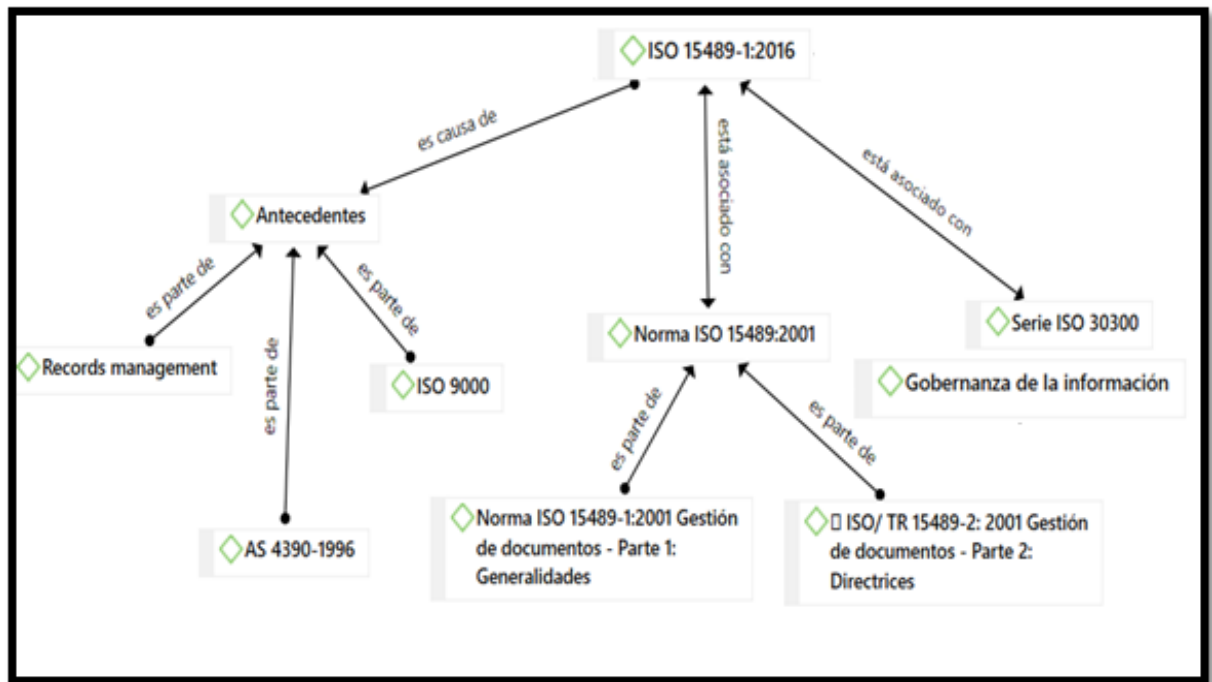
**Figura N° 1.** Gestión documental.



Fuente: Elaboración propia en ATLAS. Ti versión 8.

Respecto al trabajo de normalización de la organización ISO, es imprescindible definir sus antecedentes, como el contexto previo a la publicación de la norma ISO 15489, las instituciones más representativas que también elaboran estándares de normalización y las características que poseen las normas ISO. En este marco, se pasa a detallar el desarrollo de la norma ISO 15489 (ver Figura N° 2) y su relación con la serie ISO 30300 y modelos de gobernanza de la información.

**Figura N° 2.** Norma ISO 16489.



Fuente: Elaboración propia en ATLAS. Ti versión 8.

#### 4.1.3 Secuencia

La secuencia del trabajo de investigación se determina según el análisis realizado en el proceso sistemático apoyado con el *software* Atlas.ti, para ello, se toma como referencia principal las redes obtenidas en la cuarta etapa de la estructuración, es decir, la creación de redes. Por lo tanto, con los temas encontrados y la relación que poseían, se pudo determinar una estructura temática que represente el consenso de las referencias bibliográficas.

## 4.2 Análisis teórico-conceptual de la gestión documental

### 4.2.1 Evolución conceptual de la gestión documental

La gestión documental es un concepto cuyos orígenes se remontan a inicios del siglo XX en los Estados Unidos (Font, Ruiz y Mena, 2012), el cual fue promovido al finalizar la Segunda Guerra Mundial para mejorar los aspectos administrativos de la documentación pública (Llansó y Lodolini, 1993). Específicamente, en 1934, se crean los *National Archives* con el fin de preservar el patrimonio documental de la nación y establecer lineamientos para racionalizar la masa documental que pasara a ser conservada; para esta última finalidad, surge una nueva actividad influenciada por la administración científicas para el tratamiento de los documentos, lo que se traducirá en *records management* (Cruz, 2016).

Uno de los representantes de esta corriente es Ariel Ricks, citado por Zapata (2012), quien consideraba que la gestión de documentos y toda actividad relacionada se aplicaban bajo los conceptos de la administración científica.

Por su parte, Rhoads (1995) circunscribe todo lo relacionado a la gestión de documentos durante su ciclo de vida, que pasan por tres etapas básicas: la creación, el uso y mantenimiento, y la eliminación de documentos. Robergé (1992) refuerza este planteamiento y no limita a la gestión a una serie de operaciones y técnicas relativas a la gestión del documento, sino lo considera una parte esencial en la evaluación de los sistemas administrativos de una organización. Se concluye que la gestión documental y la administración son complementarias para buscar la eficiencia administrativa integral de una organización (Zapata, 2012).

Desde el punto de vista archivístico, se define como un conjunto de procedimientos al que se someten los documentos en las primeras fases de ciclo de vida, orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones, durante el tiempo de permanencia de los mismo en la gestión administrativa (Cruz, 2006; Medeiros y Amaral, 2010; Font, Ruiz y Mena, 2012).

A comienzos del nuevo siglo, la utilidad e importancia de la gestión de documentos se evidencia con la aprobación de la primera norma ISO específica en este campo, la ISO 15489. Esta norma establece que los documentos son creados, recibido y utilizados por las organizaciones como evidencia de sus actividades (Camilo-Momblane y Castro-Milán, 2020). En tal sentido, la norma define a la gestión documental como:

Área o campo de la gestión organizacional responsable del control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso, la disposición y la preservación de documentos, en la que son determinantes los procesos de captura y mantenimiento de la evidencia y la información sobre las transacciones y actividades de negocios de la organización. (ISO-15489, 2001, p. 3)

Bajo esta definición, el documento archivístico se concibe como evidencia del desarrollo de las actividades de una organización o un individuo. Es decir, lo que define su naturaleza es su funcionalidad como instrumento para el registro de las acciones de una organización y su valor como testimonio, prueba o evidencia de sus actividades o funciones. Para ello las organizaciones deben crear documentos y asegurar su autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad a lo largo del tiempo para ser considerados como evidencia fidedigna (Mena, 2012; Fernández, 2012). Asimismo, desde el empleo de la norma ISO 15489 la gestión documental pasa a ser competencia de las organizaciones (Heredia, 2016).

Para este fin, la transversalidad es una característica de la gestión documental porque no solo interviene en la creación de un documento, sino participa en todo el ciclo documental de una organización, lo que implica la vinculación de las diferentes áreas y actividades que participan en su producción; la cual se debe desarrollar bajo el establecimiento de procedimiento y metodologías de normalización (Gauchi, 2011). Es decir, el éxito de la gestión documental requiere del apoyo y el compromiso de todas las áreas de una organización, las cuales producen información que sirve como evidencia de las actividades administrativas que podrían llegar a poseer un valor histórico (Font, Ruiz y Mena, 2012).

Así también, se debe establecer una relación entre el organismo y el valor que representa los documentos en su interior, como factor clave de aprendizaje y conocimiento.

Por ello, es esencial que el tratamiento documental permanezca en manos de un profesional especializado —el archivero— que posea las competencias para el manejo eficiente de la gestión documental (Escobedo, 2013).

Esta nueva perspectiva, moderniza la teoría y práctica de la archivística, que va más allá de la historia y técnicas historiográficas; es decir, su gestión se extiende a las primeras etapas del ciclo vital de los documentos (Llansó, 2016). También, integra al archivo con la gestión administrativa, visibiliza la función archivística en la sociedad y normaliza sus procesos operativos y estratégicos (Cruz, 2016).

Por otro lado, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación ha servido como un instrumento para facilitar la gestión documental en estos días. Un ejemplo de ello es la inserción del documento electrónico que ha marcado un antes y un después en el desarrollo de los procesos —producción, almacenamiento y utilización—, que se gestionan por medio de dispositivos electrónicos (García, 2001).

En consecuencia, este ha conllevado al desarrollo conceptual y práctico del tratamiento documental, como: la integración de los procesos y controles documentales en los diferentes procesos de trabajo; la gestión de metadatos, autenticidad e integridad del documento y su preservación; la protección y el acceso a la información en un entorno digital; la evaluación de riesgos a nivel estratégico y nivel operativo enfocados al manejo de los documentos (Bustelo, 2011).

Por lo tanto, la gestión documental confluye con la administración electrónica, donde el uso de las tecnologías influye en los diferentes procesos de la administración pública (Sierra, 2012). Sin embargo, el contexto actual debido a la pandemia está acelerando la necesidad de la transformación digital, donde la gestión documental pasa a un plano estratégico como pieza clave para la implementación de la administración



electrónica, donde las normas y buenas prácticas internacionales sirven como punto de referencia (Bustelo, 2020).

Recapitulando, la gestión documental presenta una visión sistemática del control y tratamiento de los documentos que comprende desde su creación hasta su destino final; no obstante, prioriza la gestión de documentos en las primeras fases de su ciclo de vida y su utilidad dentro de las organizaciones. Esta nueva visión moderniza la creencia que se tenía de la archivística, la cual se limitaba solo a la custodia de documentos de valor históricos. Asimismo, visibiliza la gestión documental como parte clave del sistema de gestión administrativo e influye en sus procesos, esto en razón a que el documento archivístico pasa a ser concebido como evidencia de las actividades de una organización, que no está determinada por la naturaleza de su soporte, sino por la función de la información que portan los documentos.

#### 4.2.1.1 Ciclo de vida de los documentos

Al hablar de la gestión documental es imprescindible describir el ciclo de vida de los documentos, que tiene como base la teoría archivística de las tres edades (Sanz, 2009). Es decir, todos los documentos desde su creación hasta su disposición final pasan por tres etapas que señalan las fases del archivo. Este proceso tiene como objetivo simplificar los sistemas de creación, uso y recuperación del documento para asegurar una apropiada organización y eliminación del mismo (Cruz, 2011).

**Tabla N° 3.** Ciclo de vida de los documentos

<b>Tipo de archivo</b> (Soriano et al., 2018)	Archivos de gestión o corrientes	Archivo intermedio o central (responsable de coordinar y controlar el funcionamiento de los archivos de gestión)	Archivo histórico o permanente.
--	----------------------------------	--	---------------------------------

<b>Fases</b> (Rios, 2015)	<b>Activa:</b> El documento se encuentra en la fase de tramitación y circulación constante.	<b>Semiactiva:</b> El documento alcanzó el objetivo que originó su creación y pasa a tener una consulta ocasional.	<b>Inactiva:</b> El documento pasa a ser conservado permanentemente.
<b>Valoración documental</b> (Medeiros y Amaral, 2010; Sousa, 2007).	<b>Valor primario</b> Los documentos de carácter administrativo, legal, jurídico, entre otros.		<b>Valor secundario</b> Los documentos de carácter histórico, cultural o de investigación.

Elaboración propia

Para determinar el periodo de los documentos en los archivos corrientes, intermedios y permanentes, el proceso de valoración es lo que determinara el tiempo de permanencia en cada uno de los archivos (Sousa, 2007). Para ello, se tiene en cuenta tres criterios definidos: el potencial, la frecuencia y el tipo de uso (Medeiros y Amaral, 2010).

Esta tipología no solo permite describir la naturaleza de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, sino también, diseñar una política de gestión documental adecuada a las necesidades de cada fase (Hernández y Tapia, 2016). No obstante, este principio es criticado por algunos autores que afirman que no todos los documentos creados pasan a poseer un valor secundario para una conservación definitiva, lo cual demuestra que un documento no pasa estrictamente por los tres archivos (Indolfo, 2007; Delgadillo y Oliveira, 2006). Además, Cruz (2011) añade que la división de las tres edades no contempla que un documento pueda regresar a la fase inicial, que se puede dar producto de una revisión, de un proceso judicial u otra actividad que lo requiera; asimismo, cuestiona que este enfocada al documento como entidad física y que no contemple la presencia de documentos electrónicos.

Sin embargo, surge un nuevo paradigma enfocado al concepto de la continuidad de los documentos llamado *Records Continuum*, que fue enunciado por Frank Upward en el año 1996, quien señala que no existen etapas separadas en la vida de los documentos, sino que debe ser contemplada como un proceso continuo (Cruz, 2011; Hernández y Tapia, 2016). Este nuevo concepto permite que un documento pueda ser categorizado como prueba—archivos administrativos-- y como memoria—archivos históricos--de manera simultánea, donde su naturaleza probatoria la distingue de otras formas de información documental. También, coadyuva a comprender el ciclo de vida digital como un proceso permanente, que va desde la creación, uso y reutilización, donde su gestión se repite de forma regular y continua cada cierto tiempo (Rodríguez, 2017).

#### **4.2.1.2 Procesos de gestión documental**

Para el desarrollo de la Gestión Documental, se debe diseñar e identificar los procesos que se llevarán a cabo dentro de una organización con el fin de minimizar los riesgos asociados al funcionamiento. Además, se debe tener en cuenta las particularidades de una organización para la orientación de estos procesos.

En ese sentido Cerrillo y Casadesús (2017), mencionan que los procesos de gestión de los documentos se deben diseñar a partir del análisis de los procedimientos de trabajo, con la finalidad de definir los requisitos y responsabilidades, evaluación de los riesgos y analizando los agentes. Además, se determina qué documentos se crearán y qué metadatos se deben incorporar, y el tiempo de conservación o eliminación del documento.

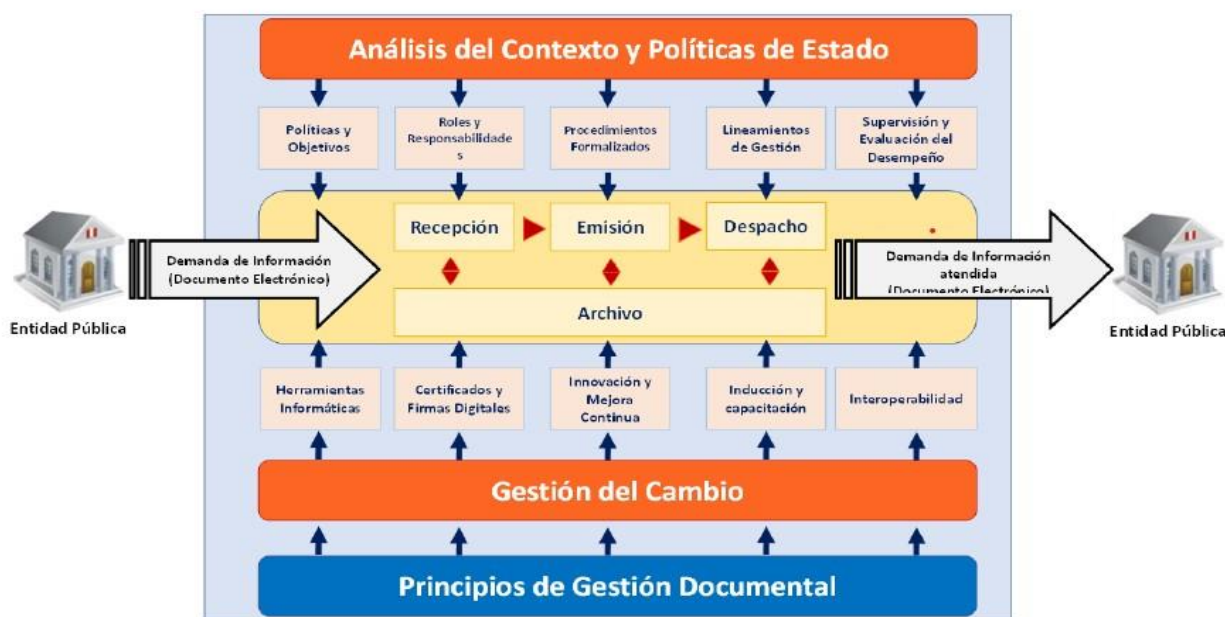
Vargas (2017) describe los procesos de gestión documental tradicionalmente conocidos agrupados en cinco grupos, el cual comienza con la producción y recepción de documentos; seguido de la distribución y mecanismos para el seguimiento y control de los mismos; la organización, que se realiza mediante la clasificación, ordenación y descripción. Se continúa con el uso y reutilización de documentos, que asegura la disponibilidad, seguridad y confidencialidad de los mismos. Por último, está la disposición final, donde se

garantiza las condiciones para la preservación, conservación o eliminación documental, teniendo en cuenta la reglamentación y parámetros de la organización y las instituciones pertinentes. En este marco, para garantizar que estos procesos se apliquen en concordancia con los requisitos y políticas de un organismo, se sugiere el seguimiento continuo, asimismo, se debe tener en cuenta el contexto de una organización y los recursos que poseen, con el fin de alcanzar los objetivos proyectados (Nahabetián, 2015).

En el Perú, mediante resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, se señala la aprobación de un modelo de gestión documental que se sustenta en un marco de referencia de estándares y buenas prácticas. Este modelo permite el intercambio de documentos electrónicos entre entidades, el cual contempla cuatro procesos principales para la gestión documental. A continuación, se presenta sus principales características:

- Recepción, contempla actividades de revisión y verificación de documentos para la derivación a las áreas respectivas.
- Emisión, de los documentos en formato electrónico con firma digital dentro del plazo establecido.
- Archivo, se contempla los procesos archivísticos y lineamientos para la valoración documental, así como, para la conservación de los documentos electrónicos.
- Despacho, garantizar que los documentos lleguen a su destino y ejercer un adecuado control de su recepción

**Figura N°4.** Componentes y Procesos del MGD



Fuente: Grupo de Trabajo MGD. Elaborado por SEGDI 2017.

#### 4.2.2 La normalización en la gestión de documentos

Es importante considerar que la mayoría de las nuevas metodologías y técnicas que se han acentuado en el campo archivístico se debe en gran medida al desarrollo de los conceptos y la evolución de la gestión documental. De igual modo, el uso creciente de las TIC ha conllevado a un cambio de orientación y adopción de nuevos sistemas de gestión, que conllevó a un consenso internacional de buenas prácticas en materia de gestión documental que contribuya a la eficacia de los sistemas de calidad de una organización, lo que tuvo como resultado la aparición de la norma ISO 15489 (Llansó, 2016).

En la comunidad archivísticas, se ha ido desarrollando un conjunto de normas que faciliten el tratamiento técnico de los documentos y sistemático de los documentos. Sin embargo, los entornos digitales aumentan la complejidad para su correcta ejecución, el cual exige un ejercicio más analítico y normalizado, tanto para la representación de contenidos, como de su organización y administración, y a su vez, teniendo en cuenta el proceso de evaluación y certificación de una organización.

Uno de los primeros esfuerzos para un marco de normalización fue impulsado por el Consejo Internacional de Archivos (ICA) desde 1994, desarrollando diversas actividades para la publicación de un conjunto de normas internacionales enfocadas en la descripción archivística y la uniformidad de la misma. Entre las directrices más representativas tenemos la: ISAD (G) ISAAR(CPF), ISDF e ISDIAH. Por otro lado, se encuentra el estándar *Encoded Archival Description* (EAD), impulsado por la *Library of Congress*, y considerado el primer estándar publicado como estructura de datos para facilitar la distribución de información detallada en internet sobre fondos archivísticos a través de los instrumentos de descripción de archivo, siendo compatible con las normas internacionales ISAD(G) (Moro y Llanes, 2018).

Desde la segunda mitad de la década de los ochenta todo el esfuerzo recaía en el ICA que se enfocaba en la descripción de los documentos; no obstante, en Australia a través de la norma AS 4390 se estableció las bases para el desarrollo de la norma ISO 15489 y la normalización del *records management*, como de los nuevos principios del *records keeping* en la teoría archivística (Duranti, 2016).

La publicación de la norma ISO en el año 2001 conllevó al más destacado esfuerzo hasta el momento por establecer un modelo internacional de buenas prácticas en materia de gestión documental en un contexto complejo que estaba marcado por las diferencias culturales que mantenían las distintas naciones involucradas en su elaboración (Llansó, 2015). Ese mismo año, fue publicado el Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos, conocido como MoReq (Duranti, 2016). Este es un modelo que permite que los documentos creados en un sistema de gestión puedan garantizar la autenticidad, integridad y disponibilidad de los documentos. La versión MoReq2010 presenta cambios sustanciales respecto a sus anteriores versiones, incluye el *MoReq Compliant Records Systems* (MCRS) que permite la interoperabilidad entre diferentes sistemas. Cabe resaltar, que trabaja en línea con la norma ISO 15489 en cuanto a gestión de documentos electrónicos y con la norma ISO 23081, con relación a la gestión de metadatos (RTA, 2019).

En 2011, se fundó la Red de Transparencia y Acceso a la información (RTA), una red de intercambio de aprendizajes y experiencia conformado por organismos y/o entidades públicas que desarrollan iniciativas y supervisión en funciones de transparencia y el derecho al acceso a la información pública. Donde Perú participa como miembro pleno a través de la Autoridad Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, y la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción; y como miembro asociado se encuentra la Defensoría del Pueblo y el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTA, 2019). Esta red ha puesto a disposición un modelo de gestión documental y administración de archivos, con el fin de brindar una herramienta para homogenizar y definir la implementación de la gestión de los documentos en una organización, presentando una visión integral de los distintos ámbitos de su gestión. Es importante recordar que este modelo se aplica a todo tipo de documento y a toda clase de archivo; además, de tener como referencia a las normas ISO 15489, ISO 30300, ISO 30301 e ISO/TR 18128:2014.

El esfuerzo por normalizar la práctica presenta un conjunto de estándares y modelos que son desarrollados en consenso a nivel internacional; sin embargo, para los fines de esta investigación se consideró estudiar las normas de la Organización ISO por ser una de las más activas en la elaboración y publicación de estándares internacionales que dan soluciones a los requerimientos que demandan las organizaciones y la sociedad (Grupo de Difusión del CTN 50 - SC1, 2012). Un ejemplo de ello, es el alcance internacional de los estándares de calidad en el ámbito organizacional representada en la familia ISO 9000. Cabe resaltar, para el manejo de los documentos, la ISO 9001 especifica entre sus requisitos el control de los mismos dentro del sistema de gestión de la calidad. Al respecto, un estudio realizado en Islandia, demuestra que las organizaciones que obtuvieron esta certificación han demostrado que uno de los principales obstáculos está relacionado con la gestión de la información y de los documentos (Gunnlaugsdottir, 2012). A continuación, se presenta un cuadro con los principales organismos internacionales que elaboran estándares aplicadas a la gestión documental:

**Tabla N° 4.** Organismo internacional.

Organismos Internacionales que desarrollan normas de Gestión documental	
La Organización Internacional de Normalización (ISO)	Elabora un conjunto de normas e informes técnicos que tratan de las buenas prácticas en gestión documental.
Consejo Internacional de Archivo (ICA)	Encargada de publicar y mantener las normas ISAD (G) de descripción archivística
Foro DLM	Forum europeo que mantiene el Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos y registros (MoReq)
Library of Congress	Mantiene el estándar de descripción de archivo codificado (EAD)
Red de Transparencia y Acceso a la información (RTA)	Mantiene el Modelo de Gestión documental y Administración de archivos (MGD) para homogenizar los procesos y presentar una visión integral de los distintos ámbitos de la gestión documental.

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2.1.1 La normalización ISO**

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una de las organizaciones de normalización mejor posicionadas a nivel mundial. Trabaja bajo estrictos procedimientos para la aprobación y reconocimiento internacional de normas en diferentes ámbitos de la actividad humana. Se constituye por una red de instituciones o asociaciones nacionales de los países miembros, los cuales se organizan en comités técnicos (TC) y subcomités (SC) para la elaboración de normas en diversos campos del conocimiento (Dupre, 2016).

Concretamente el TC encargado de la elaboración de normas para "información y documentación" posee la designación numérica "46" y su alcance abarca estándares para archivos, bibliotecas, museos y entidades editoriales. Este a su vez, se conforma por nueve subcomités (SC) que participan en una variedad de proyectos que reflejan aspectos específicos de información y documentación.



Para los fines de esta investigación se estudiará en su mayoría las normas del comité TC 46 subcomité SC 11 *Archives/Records management*, que mantiene relación con la norma ISO 15489. Estas normas están orientada al diseño, implementación, supervisión y mejora de los procesos de gestión documental, que operan bajo el control del Sistema de Gestión para los Documentos (UNE-ISO 30300, 2011).

Para la traducción de estas normas al idioma español, se encuentra el comité técnico de normalización de documentos AET/CTN 50 de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), encargados de la elaboración, traducción, aprobación y publicación de las normas españolas UNE (Grupo de Difusión del CTN 50 - SC1, 2012). Cabe resaltar, que estas normas son prácticamente idénticas, aunque algunos términos varían por el idioma y la terminología usada en cada país.

En el contexto peruano, como miembro de la organización ISO, se encuentra el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), referente nacional en materia de calidad y autoridad responsable de aprobar las Normas Técnicas Peruanas. En el año 2020 aprobó la NTP- ISO 15489-1:2016

#### **4.2.1.2 Normas ISO para la gestión de documentos**

Es frecuente que un estándar ISO se desarrolle con base a una norma nacional, una vez que haya sido publicada y estudiada puede presentarse al comité técnico correspondiente para su futura adaptación. Un ejemplo de ello, es la norma fundacional en gestión de documentos ISO 15489, cuyo origen es la norma australiana AS 4390 *records management* publicada en 1996 (Bustelo, 2012a)

Desde la publicación de la norma ISO 15489, se han elaborado un conjunto de normas enfocadas a distintos aspectos de la gestión documental; respecto a ello, el Grupo de Difusión del CTN 50 - SC1 (2012) y Giménez (2015) realizaron un análisis de las

principales normas. De igual modo, la norma ISO 15489-1:2016 es parte de un conjunto de normas e informes técnicos que abarcan aspectos sobre la creación, captura y gestión de documentos, las cuales se relacionan entre sí.

**Tabla N°5.** Normas ISO para la gestión de documentos del comité TC 46 subcomité SC11

<b>NIVEL ESTRATÉGICO</b>		
<b>Tipos</b>	<b>Norma</b>	<b>Descripción</b>
Normas de sistemas de gestión para los documentos a nivel estratégico	ISO 30300. Información y documentación. Sistema de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario	Esta norma define términos y definiciones aplicables a las normas sobre sistemas de gestión de documentos, de igual modo, establece los objetivos y proporciona principios para la implementación de un sistema. Además, especifica roles para la alta dirección y describe un enfoque basado en proceso.
	ISO 30301. Información y documentación. Sistema de gestión para los documentos. Requisitos.	Especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para los documentos con el objetivo de apoyar a la organización en el cumplimiento de su misión, su estrategia y objetivos.  En esta línea, la ISO 30301:2020 menciona a la ISO 15489 como guía de buenas prácticas para las operaciones de la gestión documental, la cual trabaja bajo la dirección del SGD. Es por ello, que se recomienda usar de manera

		complementaria estas dos normas.
	ISO 30302. Información y documentación. Sistema de gestión para los documentos. Guía para la implementación	Brinda orientación para la implementación de un MSR de acuerdo con ISO 30301. Describe las actividades que se realizarán al diseñar e implementar un MSR. Está destinada a ser utilizada por cualquier organización que implemente un MSR.
<b>NIVEL OPERATIVO</b>		
Norma para la gestión de documentos (Fundamentos básicos)	ISO 15489. Gestión de documentos. Parte 1 General.	Define los conceptos y principios para el desarrollo de los enfoques relacionados con la creación, captura y gestión de los documentos. Es aplicable a todas las organizaciones y ambientes tecnológicos
Norma Sistema de documentos electrónicos	ISO 16175. Principios y requisitos funcionales para documentos de archivo en entornos de oficina electrónica.	Esta norma proporciona los requisitos funcionales que debe cumplir el sistema informático ( <i>software</i> ), que está destinada a la gestión de documentos en un

	<p>-Parte 1 (2010) Generalidades y declaración de principios.</p> <p>-Parte 2 (2011) Directrices y requerimientos funcionales para sistemas de gestión de documentos electrónicos.</p> <p>-Parte 3 (2010) Directrices y requisitos funcionales para documentos en los sistemas de la organización.</p>	entorno de oficina electrónica (Giménez, 2013).
Normas relacionadas a la gestión de metadatos	<p>-ISO 23081. Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios.</p> <p>-ISO 23081-2 Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Aspectos conceptuales y de implementación.</p> <p>-ISO/TR 23081-3. Información y documentación - Proceso de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 3: Método de autoevaluación.</p>	<p>Brinda los principios que regulan los metadatos para la gestión de los documentos. Asimismo, se ocupa de regular el marco de definición de los elementos de metadatos, el cual se fundamentan en los principios y las consideraciones sobre su implementación.</p> <p>Esta norma aplica la metodología para la conservación a largo plazo de los documentos electrónicos, en línea con los requisitos establecidos por la norma ISO 15489.</p>

Normas relacionadas a la preservación de los documentos	ISO/TR 18492. Conservación a largo plazo de la información basada en documentos electrónicos.	Proporciona una guía metodológica práctica para la preservación y recuperación a largo plazo de información auténtica basada en documentos electrónicos.
	ISO 13008. Información y documentación. Proceso de migración y conversión de documentos electrónicos.	Esta norma especifica las cuestiones de planificación, requisitos y procedimientos para la conversión y/o migración de registros digitales para preservar la autenticidad, confiabilidad, integridad y usabilidad de los documentos.
Normas relacionadas con el proceso de digitalización	ISO/TR 15801. Gestión de documentos. Información almacenada electrónicamente. Recomendaciones sobre confiabilidad y fiabilidad.	Describe la implementación y operación de sistemas de gestión de documentos para almacenar información electrónica de manera confiable y confiable.
	ISO/TR 13028. Información y documentación. Directrices para la implementación de la digitalización de documentos.	Establece pautas para crear y mantener los documentos en formato digital únicamente, donde el papel original u otro documento de fuente no digital se ha copiado mediante la digitalización.
Normas relacionadas a procesos	ISO/TR 26122. Información y documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.	Proporciona orientación sobre el análisis del proceso de trabajo desde la perspectiva de la creación, captura y control de documentos, centrándose en dos tipos de

		análisis, el funcional (descomposición de funciones en los procesos) y el secuencial (investigación del flujo de transacciones), describe una aplicación práctica de la teoría descrita en ISO 15489.
Normas relacionadas con la gestión de riesgos y seguridad de la información	ISO/TR 18128. Información y documentación. Evaluación de riesgos para los procesos y sistemas de registros.	El informe técnico tiene la intención de ayudar a las organizaciones a evaluar los riesgos de los procesos y sistemas de gestión documental, con el fin de garantizar la integridad de los documentos y la continuidad de su gestión.
	ISO 27001. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.	Especifica los requisitos para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información. También incluye requisitos para la evaluación y el tratamiento de los riesgos de seguridad que se adaptan al contexto de cada organización.

Fuente: Organización Internacional de Normalización (2020).

Este conjunto de normas responde a estrategias diversas de actuación en el campo archivístico como; normalización de soporte y formato, migración y conversión, digitalización, usabilidad de metadatos, sistematización y evaluación de repositorios, preservación y conservación de documentos a largo plazo, así como, del resguardo de los documentos poniendo énfasis en la seguridad de la información y gestión de riesgos. De igual modo, estos estándares apoyan y responden a las necesidades de construir,

implementar y certificar calidad en sus procesos. (Moro y Llane, 2018). Cabe resaltar, que no todas las normas ISO son necesarias para todas las organizaciones, por lo que deben ser seleccionadas tomando en cuenta el contexto de sus actividades (Giménez, 2015).

## **4.3 Norma ISO 15489**

### **4.3.1 Antecedentes**

La norma ISO 15489 es consecuencia de dos circunstancias. El primero, suscitado en el ámbito archivístico, bajo la confluencia del modelo norteamericano *records management* y del modelo australiano *recordskeeping* (Alonso, García y Lloveras, 2007).

El modelo norteamericano se ha posicionado a nivel internacional y ha servido como referente para la aplicación de sus principios y métodos en otros países; fruto de este proceso, ha influenciado directamente sobre otros modelos de gestión documental (Llansó, 2017). Sin embargo, la norma ISO 145489 tuvo mayor influencia del modelo *recordskeeping*, al tomar como referencia la norma australiana AS 4390-1996: *Records management* para su elaboración, que establecía un conjunto de directrices y una metodología para el diseño de un sistema de gestión de documentos (Del Castillo y Mena, 2011). Esta norma australiana se componía de seis partes, la primera presentaba una síntesis general con el fin de ser leída por los ejecutivos de alto nivel que buscan conseguir la acreditación de la ISO 9000 y de los que manejan el presupuesto en este aspecto. A partir de la segunda hasta la sexta parte, detallaba las especificaciones operativas para los encargados de la gestión de documentos (Healy, 2010).

El segundo, se desarrolla en el ámbito organizacional, debido a la creciente adopción de los principios de calidad y la mejora continua que se representa a través del modelo EFQM de excelencia y la serie de normas ISO 9000. En este sentido, específicamente la norma ISO 9001:2000 establece entre sus requisitos el control de los

documentos del sistema de gestión de calidad (Alonso, García y Lloveras, 2007).

Para cubrir el vacío existente de normas ISO relacionadas a la gestión documental se desarrolló la ISO 15489, la cual, se concibe como una guía de buenas prácticas que proporciona directrices orientadas a la implementación de un sistema de gestión documental, eficaz, eficiente y de calidad (Bustelo, 2011). Sin embargo, no es una norma de certificación sino es una norma de adopción voluntaria, esta característica facilitó su adopción en distintos países, donde predominaba tradiciones muy distintas entre sí y difícilmente compatibles (Llansó, 2009).

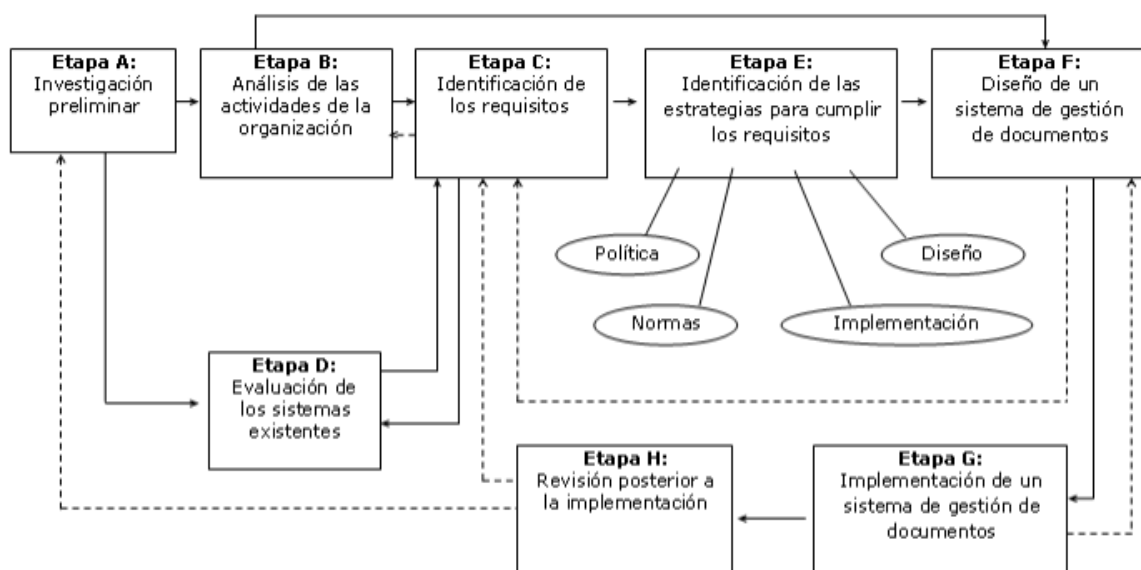
En el año 2001, se publica la primera versión de la norma que publicó en dos partes, la primera titulada “Gestión de documentos - Parte 1: Generalidades”, donde se establece los conceptos básicos, principios y requisitos fundamentales para la gestión de documentos en una organización. Determina qué elementos se debe tener en cuenta para la gestión documental. Define las responsabilidades, que recaen en los directivos de la organización y de los responsables de custodiar el archivo. Asimismo, provee una metodología para el diseño e implementación de un sistema de gestión, que cumpla con garantizar la autenticidad, integridad y confiabilidad de los documentos

Para facilitar su empleo, se publicó el TR 15489-2:2001 bajo el título “Gestión de documentos - Parte 2: Directrices”. Este informe técnico proporciona los lineamientos y la metodología para la implementación de un sistema de gestión documental en una organización, es decir el cómo comprender e implementar el estándar (Healy, 2010). Esta metodología denomina DIRKS (*Designing and Implementing Recordkeeping System*), sugiere un conjunto de requisitos funcionales aplicable a cualquier tipo de organización, sean públicas o privadas, donde se debe tener en cuenta las necesidades y características de la organización (Del Castillo y Mena, 2011).

A continuación se presentan las etapas de esta metodología que se presenta en la norma ISO/TR 15489-2:2001:



**Figura N° 5. Metodología DIRKS.**



Fuente: Etapas de la metodología *Designing and implementing Record Keeping Systems (DIRKS)* Norma ISO/TR 15489-2.

Etapa A: Proporciona la comprensión del contexto de la organización, con el fin de identificar los factores, fortalezas y debilidades de la gestión de documentos.

Etapa B: Examina los circuitos documentales de los procesos y actividades de una organización.

Etapa C: Determinar los requisitos que se tienen que cumplir para la creación y gestión del documento, mediante un análisis sistemático de los aspectos internos como externos de la organización.

Etapa D: Complementariamente a las etapas A, B y C, se analiza el sistema de gestión de documentos y sistemas relacionados para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la etapa C.

Etapa E: Determinar los procedimientos, responsabilidades, políticas, normas y herramientas se deben implementar y diseñar para asegurar una correcta gestión.

Etapa F: Con base a la etapa anterior se realiza un plan de actuación donde se integran los diferentes elementos del sistema.

Etapa G: Puesta en marcha el plan de actuación en fase prueba.

Etapa H: Evaluar y medir la eficacia del sistema de gestión de documentos.

Esta metodología no forma parte de la renovada norma ISO 15489-1:2016, empero estaría implícita en el capítulo 7, donde se define el análisis y comprensión del documento, los requisitos de la gestión, entre otros, según Andresen (2016). Asimismo, Findlay (2018) sostiene que el proceso de elaboración en lugar de especificar una metodología para el diseño e implementación de unos sistemas de gestión, se optó por considerar las especificaciones de otros estándares ISO que se relacionen al contexto de cada organización, de esta manera se ofrece oportunidades para la visualización de otras normas.

#### **4.3.2 Aspectos generales de la norma**

Con los grandes avances de las TIC han surgido nuevos retos en el ámbito documental, por ello la comunidad ISO trabajó en un proceso de revisión de la norma para disponer de una nueva versión adecuada al contexto actual. La cual se publicó bajo el título “ISO 15489-1:2016. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios”, que sustituye a la norma ISO 15489-1:2001 e ISO/ TR 15489-2:2001.

A continuación, De Mingo (2017); Llansó (2015); Findlay (2018); Font, Ruiz y Mena (2012) mencionan los aspectos generales de la norma:

- Especifica conceptos claves y principios que se aplica a la creación, captura y gestión de documentos.
- Procura directrices que orienten a las organizaciones a la implementación un sistema de gestión documental.
- Esta norma es una guía de buenas prácticas (referencial), no certificable.
- Resalta el papel de la alta dirección como responsable de respaldar el desarrollo y la aplicación de sistemas de gestión de documental.
- Es válida para todo tipo de organizaciones, al margen de su tamaño, tipo, grado de implantación tecnológica, etc.

- Ofrece respaldo en el aspecto documentario de las normas de gestión de calidad y medioambiental (ISO 9001 y 14001).

Por lo tanto, esta norma articula los fundamentos teóricos y los fundamentos operativos de la gestión documental, asimismo, promueve el uso de metodologías relacionadas para entornos específicos (Moro, 2011). Cabe resaltar, que no contempla la gestión de documentos de archivos históricos.

#### 4.3.3 Estructura de la norma

Se compone de nueve capítulos y presenta la siguiente estructura:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones
4. Principios para la gestión de documentos
5. Gestión de documentos y sistemas de gestión documental
6. Políticas y responsabilidades
7. Identificación y valoración
8. Instrumentos de gestión de documentos
9. Procesos para la creación, captura y gestión de los documentos

**Tabla N° 6.** Comparación de la ISO 15489-1:2001, ISO/TR 15489- 2:2001 e ISO 15489-1: 2016.

ISO 15489-1 (Generalidades)		ISO/TR 15489-2 (Directrices)		ISO 15489-1:2016	
N°	Capítulos	N°	Capítulos	N°	Capítulos
<b>1</b>	Campo de aplicación	<b>1</b>	Campo de aplicación	<b>1</b>	Objeto y campo de aplicación
<b>2</b>	Norma para consulta		Bibliografía	<b>2</b>	Normas para consulta
<b>3</b>	Términos y definiciones		No se da información adicional	<b>3</b>	Términos y definiciones
<b>4</b>	Beneficios de la gestión de documentos de archivo		No se da información adicional	<b>0</b>	Los beneficios de la norma se encuentra

					comprendido en la Introducción
<b>5</b>	Entorno normativo		No se da información adicional	<b>0</b>	El entorno normativo se encuentra comprendía en la Introducción
<b>6</b>	Política y responsabilidades	<b>2</b>	Política y responsabilidades	<b>6</b>	Políticas y responsabilidades
<b>7</b>	Requisitos de la gestión de documentos de archivo		No se da información adicional	<b>4</b>	Principios para la gestión de documentos
				<b>7</b>	Identificación y valoración
<b>8</b>	Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo	<b>3</b>	Estrategias, diseño e implementación (contiene una explicación detallada de los DIRKS)	<b>5</b>	Sistemas o aplicaciones de gestión documental
<b>9</b>	Procesos y controles de la gestión de documentos de archivo	<b>4</b>	Procesos y controles de la gestión de documentos	<b>8</b>	Instrumentos de gestión de documentos
				<b>9</b>	Procesos para la creación, captura y gestión de los documentos
<b>10</b>	Supervisión y auditoria	<b>5</b>	Supervisión y auditoría	<b>6.4</b>	Supervisión y evaluación
<b>11</b>	Formación	<b>6</b>	Formación	<b>6.5</b>	Competencia y formación

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se destacan los puntos principales que lo conforman:

- **Términos y definiciones**

El desarrollo del vocabulario en un factor clave para clarificar los términos y definiciones adoptadas por las normas ISO, el cual se busca dominar un mismo lenguaje dentro de este campo. Desde la aparición de la ISO 15489, en el año 2001, hasta la actualidad, se busca relacionar los términos que presentan una norma u otra.

Respecto al estudio que realizó el comité técnico ISO TC46/SC11 (2012), se explica la relación entre los términos y las definiciones de la norma ISO 30300:2011 “Información y documentación - Sistema de gestión para los documentos: Fundamentos y

vocabulario” y otras normas e informes técnicos relacionados, principalmente con la norma ISO 15489.

A continuación, se presenta las características del vocabulario de ambas normas:

**Tabla N° 7.** Características del vocabulario.

<b>ISO 30300:2011</b>	<b>ISO 15489: 2016</b>
Audiencia de directivos	Audiencia especializada
Términos utilizados por o para la alta dirección a nivel estratégico.	Términos específicos para las habilidades de la gestión de documentos
el vocabulario se organiza en sistemas de conceptos, los cuales están relacionados en cuatro aspectos: los documentos, la gestión, los procesos de gestión de documentos y sistemas de gestión para los documentos.	El vocabulario no presenta una organización en sistemas de conceptos
Principales cambios en los términos: - Añadir el concepto de gestión de documentos como un activo - Reconocimiento de la dimensión múltiple del valor de los documentos (ejemplos de activos puede ser el activo conocimiento, el activo de negocio, el activo intelectual, el activo digital, no se limita a la información como activo).	Principales cambios en los términos: Si bien mantiene las mismas definiciones que la norma ISO 30300, la actual norma añade términos específicos y generales.
Normas ISO referenciadas: ISO 15489-1:2001, ISO/TR 26122:2008, ISO 9000:2005, ISO/IEC 2700:2009.	Normas ISO referenciadas: ISO 23081-1:2006, ISO 23081-2:2007, ISO 26122:2012, ISO 30300:2011.

Fuente: Elaboración propia.

- **Requisitos de la gestión de documentos de archivo**

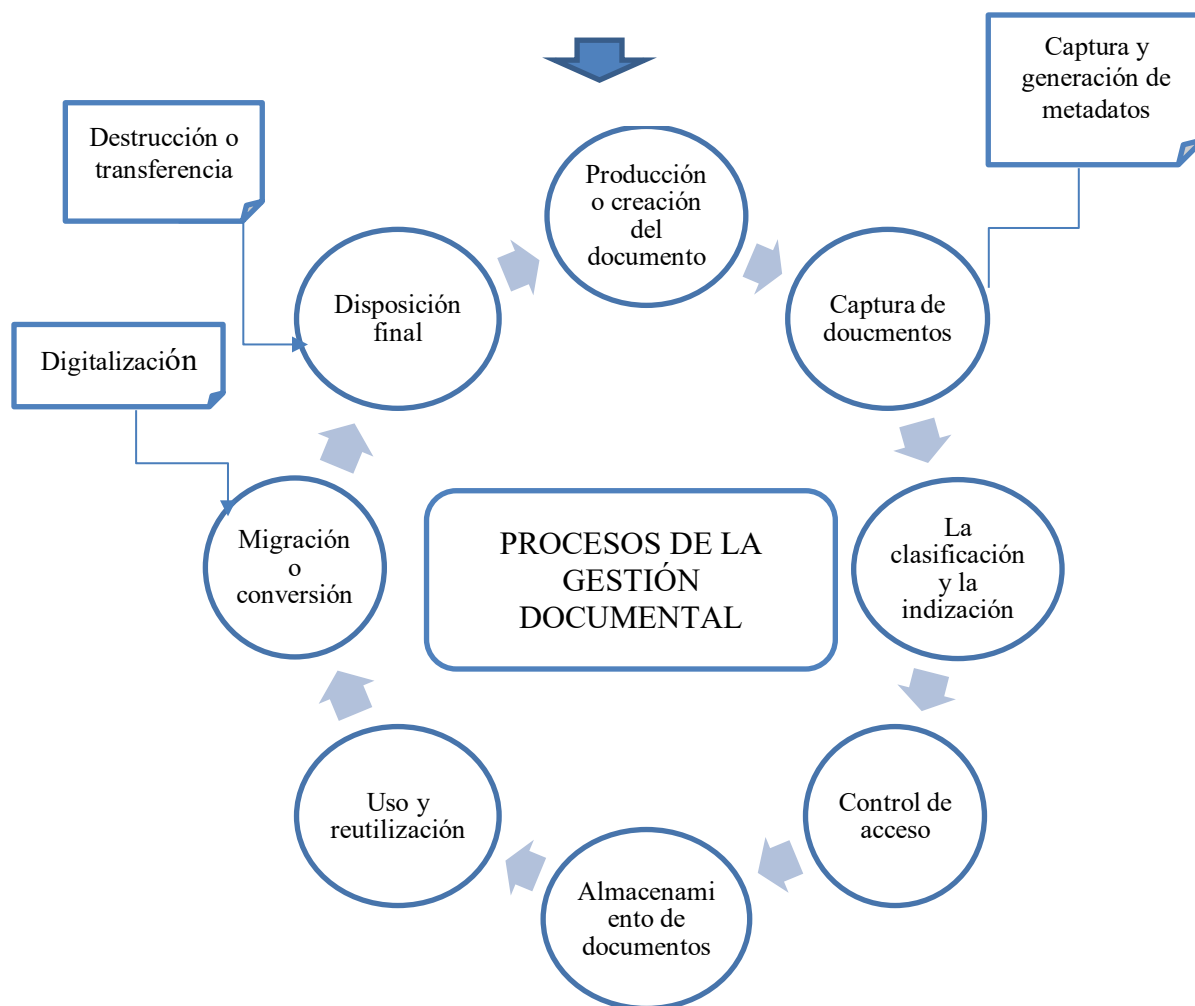
Las organizaciones deberían llevar a cabo un programa de gestión que defina que documentos corresponderían ser creados, y los metadatos que se incluirían y gestionarían a través del tiempo. Así también, determinar la forma y estructura de como incorporarlos al sistema de documentos, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos (UNE-ISO 15489:2016).

En este apartado los documentos se definen como información que es creada y tratada como evidencia de las actividades de una persona u organización. En esta línea, Bustelo (2018) recalca que la norma ISO 15489 se caracterizó por definir cuatro particularidades de un documento, que son reconocidas en diversos estudios de la materia, los cuales deben cumplir las características de autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad (Healy, 2010). Sin embargo, para la actual edición estas características solo lo poseen los documentos fidedignos, que se obtiene cuando el documento tiene asociados sus respectivos metadatos, es decir, se asocia a la gestión de documentos electrónicos. Además, se menciona que el documento de archivo debería incluir los metadatos necesarios que permitan documentar un procedimiento, y la relación existente entre ellos. También, se resalta el esquema de metadatos como punto clave que permite documentar los registros y establecer relaciones contextuales entre ellos, para ser presentados de manera integral (Lee y Youn, 2016).

- **Procesos para la creación, captura y gestión de documentos**

Por otro lado, los procesos de gestión de documentos contemplan siete etapas, sin embargo, aunque son descritos de forma lineal, pueden realizarse si se mantiene el orden dispuesto; por ejemplo, si se trabaja con una aplicación de archivo electrónico la incorporación (captura) del documento y su registro se tendrá que producir simultáneamente (Llansó, 2016b).

**Figura N° 6** Procesos de gestión documental.



Fuente: Sistema de gestión documental. Vargas (2017) & Procesos de creación y control de documentos. Bustelo (2013).

Alonso, García y Lloveras (2007) describen, desde un punto técnico, el diseño de un sistema de gestión de documentos que plantea la norma:

1. Definir los documentos que deben formar parte del sistema, para ello es imprescindible estudiar todos los procesos, actividades y operaciones que se llevan a cabo, e identificar que documentos se generan en cada etapa.
2. Determinar los plazos de conservación de los documentos, en el cual se decide el periodo de tiempo de los documentos identificados, donde se tiene una doble finalidad: la conservación y la eliminación de documentos.

3. Definir los procesos y elaborar los instrumentos. Para ello, se determinan los procesos que siguen los documentos desde el momento que son creados hasta su destino final. Para lo cual, la norma establece tres instrumentos principales: Cuadro de clasificación, calendario de conservación de documentos, y tabla de acceso y seguridad.
4. Documentar los procesos de gestión de documentos. Se establece la redacción del manual de la gestión documental que se lleva a cabo en la organización, que permitirá asegurar formalizar las prácticas con criterios homogéneos.

- **Política y responsabilidades**

Para una correcta estructuración de la documentación y establecimiento de políticas de gestión es fundamental identificar los responsables y responsabilidades dentro de los sistemas de gestión documental.

Estas responsabilidades, se definen y asignan las competencias relacionadas a la descripción de cada puesto de trabajo, que incluye a profesionales de la información (responsables de todos los aspectos de la gestión documental), ejecutivos (respaldan la aplicación de políticas) y personas vinculadas al tratamiento de los documentos. Además, se deben tomar en cuenta las autoridades archivísticas de cada país.

El desarrollo e implementación de las políticas deben estar enfocados a la creación, captura y gestión de documentos, que sean capaces de respaldar y permitir el desarrollo óptimo de las actividades en una organización (UNE-ISO 15489:2016). Además, es imprescindible que este amparada por el nivel más alto del organismo (Del Castillo y Mena, 2011).

- **Asignación de metadatos**

El propósito principal de los metadatos es permitir la búsqueda y recuperación efectiva de la información, debido a que vinculan cada documento al contexto o actividad



por la que fue creada. Por ejemplo, las propiedades de los metadatos describen el autor, el título, la fecha de creación, los términos del esquema de clasificación, el número de registros, entre otros (Joseph, Debowski y Goldschmidt, 2012).

Por lo tanto, esta norma establece los requisitos para la creación y gestión de documento que comprende la gestión de metadatos, como parte intrínseca de él, así como el contexto o sistema en el que deben ser gestionados (Cermeno y Sarda, 2005). Los cuales, son imprescindibles para garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad de un documento durante todo su ciclo de vida.

- Auténtico: el documento es lo que afirma ser.
- Fiable: es una representación completa y precisa de las actuaciones, actividades o hechos de los que da testimonio.
- Integro: tiene carácter completo e inalterado.
- Disponible: puede ser localizable, recuperado, presentado e interpretado.

Sin los metadatos, en los archivos no se contemplaría el principio de procedencia, donde no se respetaría el vínculo “documento- procedencia” (Redondo, 2010). Así también, otra de sus funciones es servir de apoyo a la ejecución de los procesos de gestión documental.

En este contexto, debido a su importancia para la gestión documental se cuenta con la norma ISO 23081, que es una guía para entender, implantar y utilizar metadatos en el marco de la Norma ISO 15489 (Guerra y Orozco, 2020).

### • Valoración

Esta norma resalta la valoración como una de las herramientas más predominantes para lograr una eficiente gestión, asumiendo un alcance más amplio que no está centrado únicamente en la selección de documentos para su conservación permanente, sino que repercute en el análisis de negocio, requisitos y riesgos. Este tipo de enfoque estratégico prioriza tanto el diseño de sistemas y servicios, como el control del volumen de los documentos digitales (Findlay, 2018).

De este último, Findlay (2017) y Healy (2010) señala que esta perspectiva incorpora nuevas decisiones que incluyen la creación de documentos, la selección de los metadatos para su contextualización y administración, el tipo de acceso y el establecimiento de los plazos de conservación.

Este impulso teórico de la valoración a nivel internacional, junto con la identificación, serán una pieza clave para el funcionamiento de los sistemas de gestión de documentos y sus objetivos trascienden al “diseño e implementación de sistemas de gestión documental, el desarrollo de políticas y procedimientos, la definición de requisitos de metadatos y el desarrollo de instrumentos de gestión de documentos” (ISO 15489-1:2016).

En esta línea, Llansó (2018) señala dos enfoques respecto a la valoración, por un lado, se contempla el valor de los documentos con el fin de definir qué documentos se deberían crear y el tiempo de conservación para cada uno de ellos; y, por otro, está orientado a precisar la preservación permanente de un documento.

- **Gestión de riesgos**

En varios puntos de la norma se resalta el valor de la gestión de riesgos como estrategia para la gestión del documento, el cual hace hincapié sobre la supervisión y evaluación de los posibles riesgos para la accesibilidad o la integridad de los documentos a lo largo del tiempo. La norma especifica la apreciación de los riesgos que implica:

- Los riesgos de carácter general que afectan a la actividad de la organización.
- Los riesgos que pueden gestionarse a través de la creación, captura y gestión de documentos.

La gestión documental tiene entre sus funciones crear capacidades en las organizaciones para la identificación de riesgos, pues a través de sus procesos y herramientas es posible la creación y el mantenimiento de documentos fidedignos, que sirva de soporte a la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas (Camilo-Momblane, Castro-Milán, 2020).

#### **4.3.4 Ausencia de la norma**

La primera versión de la norma ISO 15489 definía los temas de monitoreo y auditoría, y de formación; sin embargo, la nueva versión no alude el término auditoría porque no es una norma de cumplimiento obligatorio y no incluye requisitos auditables (Findlay, 2018), al respecto el estándar ISO 30300 hace referencia en este aspecto donde los requisitos para el monitoreo y evaluación se encuentran mejor especificados (Dupre, 2016)

Respecto a la certificación, diversas organizaciones buscan obtenerla en un determinado aspecto, la cual es otorgada por un organismo independiente cuando se garantiza el cumplimiento de los requisitos mínimos de un estándar. Por lo que, para obtener la certificación en materia de gestión documental se debe implementar la serie ISO 30300 que define un esquema de certificación (Andresen, 2016). De igual modo, se ha publicado la norma ISO 16363 que se encarga de evaluar la confiabilidad de los repositorios digitales y otorgar su certificación en este aspecto.

#### **4.3.5 Ventajas para la organización**

Las progresivas normalizaciones han contribuido a la unanimidad de los principios metodológicos sobre los que recae el trabajo archivístico. En este panorama, las organizaciones han hallado en la administración electrónica la oportunidad para la simplificación de sus procedimientos y proceso de gestión (Llansó, 2016).

En consecuencia, las organizaciones pasan por un proceso de transformación digital donde el documento electrónico es el principal protagonista y se abren nuevos espacios que establecen nuevas prácticas en su gestión. Por ejemplo, Chavez, Cespedes y Mesa (2018) señalan la digitalización como una necesidad para el acceso, uso y preservación de documentos, que a su vez permitirá una mejor adaptación a las herramientas tecnológicas. Del mismo modo, es imprescindible hablar acerca del *software* y definir sus requisitos para la recuperación eficiente de los documentos.

En ese sentido, los estándares de gestión documental toman en cuenta el panorama actual de la era digital, y los desafíos existentes que este conlleva, como el establecimiento de un gobierno abierto y los procesos de gestión más colaborativos (Findlay, 2018), donde una adecuada gestión de los documentos facilita la identificación de oportunidades de mejora de los servicios y contribuye a gestión del riesgo (Guerra y Orozco, 2020).

Ante este panorama, Bustelo (2018) realiza un análisis referente a la gestión documental, donde describe tres posibles escenarios temporales: en un corto plazo, se identifica el marco conceptual del documento electrónico, como el concepto, la composición y características que debe cumplir para ser evidencia de las actividades de una organización. A mediano plazo, se establece las buenas prácticas que se definen en la norma ISO 15489, donde predomina el análisis documental que garantiza el cumplimiento de las características de un documento fidedigno. Por último, se tiene el escenario a largo plazo que está influenciado por los datos y las nuevas tecnologías.

Respecto a este último escenario, Abarca (2017) y Findlay (2015) mencionan la tecnología *blockchain* como un mecanismo de autenticidad protegida, donde los datos no puede ser alterados de manera retroactiva y los documentos pueden ser almacenados y accesibles a lo largo del tiempo que, en palabras de estos autores, se presenta como la novedad que producirá un gran cambio.

En resumen, se puede deducir que el proceso de transformación digital tiene como resultado nuevas técnicas y habilidades que permitirán enriquecer la labor en el ámbito archivístico, que facilitan los trabajos de almacenamiento y consulta, pero a la vez, prioriza los aspectos de seguridad que son necesarios para la conservación y gestión óptima de los documentos electrónicos. Asimismo, se deben evaluar los riesgos existentes en el contexto para el desarrollo pleno de los procesos. Todo ello bajo un marco de normalización de buenas prácticas que facilitarán la adaptación a las nuevas tecnologías.

Por otro lado, De la Horra (2020) resalta las leyes de transparencia y acceso a la información, que han reforzado la obligación legal de hacer pública y accesible la

información bajo ciertos criterios. En este contexto, la conservación del patrimonio documental por medio de la valoración documental es tan importante para garantizar este derecho; asimismo, la transparencia en este proceso permitirá un procedimiento objetivo de la conservación o eliminación documental en la administración pública.

#### **4.3.4 La norma ISO 15489 y su relación con la serie de normas ISO 30300**

La norma ISO 15489 ha constituido un gran avance en la sistematización de los procesos para la gestión integral de los documentos, ya sean en papel o en soporte electrónico (Giménez, 2015). Sin embargo, con la aparición de la serie de normas ISO 30300 ha significado un cambio de enfoque, que ha pasado de la eficacia centrada en la gestión de documentos (nivel operativo), representada en la norma ISO 15489, hacia la ubicación entre los sistemas de gestión dentro las organizaciones (nivel estratégico), orientando hacia su certificación.

Esta serie pertenece al conjunto de normas conocida como *Management Systems Standards* (MSS), que proponen una metodología concreta que se asienta en los ciclos de mejora continua (Bustelo, 2019 ). Entre los ejemplos más conocidos tenemos

Conjuntamente con los estándares de la serie ISO 9000 de calidad, ISO 14000 de gestión ambiental y la ISO 27001 de seguridad (Giménez, 2015). Contempla tanto el aspecto organizativo y su integración con otros MSS, para la construcción del diseño de un sistema de gestión documental y los requerimientos para su certificación (Cobarsi, 2013). Cabe resaltar, que la serie de normas de calidad y excelencia empresarial conocida como ISO 9000 destaca por su alcance y expansión internacional, la cual adoptó un nuevo marco de referencia en cuanto su estructura y terminología de normalización de contenidos; en este sentido, la última revisión de esta norma incluye e integra los conceptos de la norma ISO 30301 en lo referente a gestión de documentos.

Esta serie ha publicado hasta el momento tres normas bajo el título general de “Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos”:

-ISO 30300. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Conceptos y vocabulario.

-ISO 30301. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos.

-ISO 30300. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Directrices para la implantación.

La primera es la ISO 30300 que define los términos y definiciones aplicables a las normas de gestión de documentos, mientras que la Norma ISO 30301 establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión para los documentos (*Management System for Records - MSR*) desde un enfoque basado en procesos. El cual especifica el rol de la alta dirección, lineamientos sobre el liderazgo, el contexto y requisitos del sistema (Guerra et al, 2015). Además, detalla los objetivos de implementar tales sistemas con el fin de garantizar la gestión de documentos fidedignos y fiables, que sirva como evidencia para la toma de decisiones (Guerra y Orozco, 2020).

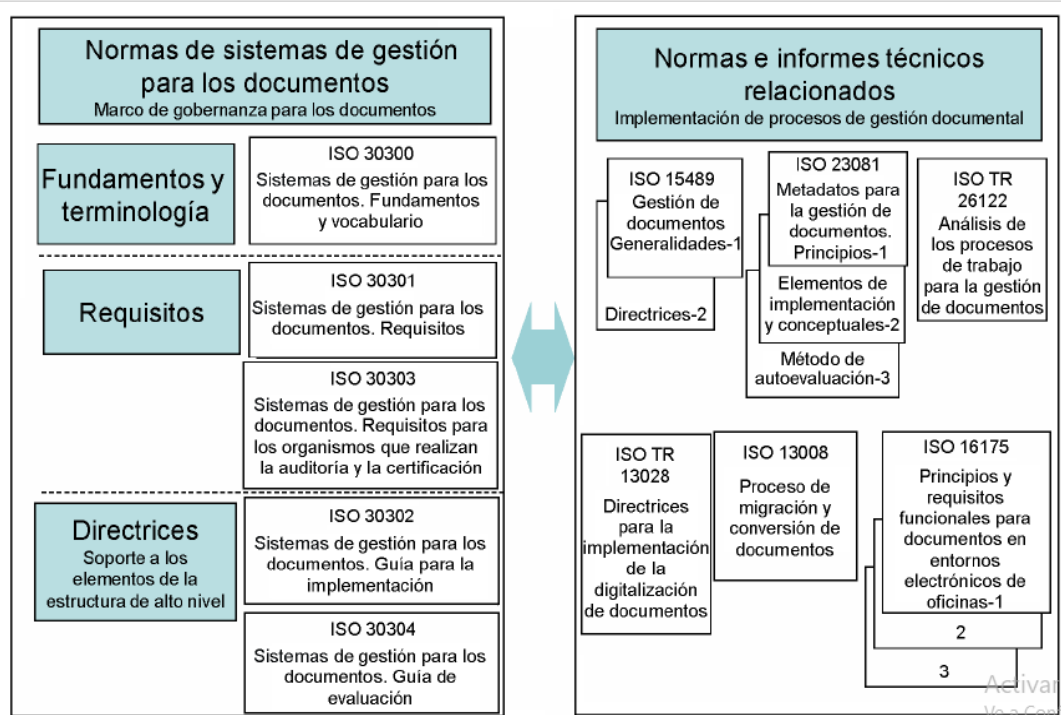
Bustelo (2019) menciona que la versión actual de la norma certificable (ISO 30301:2019) está alineada con la estructura y conceptos de la Norma ISO 15489-1:2016, lo cual favorece a las organizaciones que pretendían implementar las dos normas de manera conjunta. En tal sentido menciona la relación existente respecto a lo siguiente:

- La identificación y valoración, capítulo 7 de la norma ISO 15489, se encuentra entre los requisitos del capítulo 4.1 – Compresión de la organización y su contexto, con un sub capítulo 4.1.2 Requisitos de gestión de documentos. Estos requisitos contemplan dos orientaciones, los documentos que se deben crear, captura y gestionar y también los requisitos de cómo crearlos, capturarlos y gestionarlos.
- Los requisitos operativos de la gestión documental que se describen en el Anexo A de la norma 30301 se organizan en consonancia con los capítulos/subcapítulos de la ISO 15489:
  - Requisitos relacionados con los procesos de gestión de documentos.

- Requisitos relacionados con los instrumentos de gestión de documentos.
- Requisitos relacionados con las aplicaciones de gestión documental, que se utilizan para gestionar los documentos y llevar a cabo los procesos.

Por último, se encuentra la Norma ISO 30302, la cual proporciona una guía de cómo diseñar e implementar un SGD en una organización, destinada a utilizarse en todo tipo de organizaciones al margen de su tamaño. Cabe acotar, que esta norma menciona los conceptos de como diseñar los procesos operacionales que están basados en los principios establecidos por la norma ISO 15489.

**Figura N° 7.** Normas de sistemas de gestión de documentos.



Fuente: Normas ISO 30300, desarrollada por el ISO TC 46/SC11 sobre gestión documental (2011)

Andresen (2016) explica que un estándar para sistemas de gestión comprende conceptos y métodos que tienen como fin garantizar la continuidad de los procesos y el compromiso de la alta dirección en una organización. El cual se caracteriza por desarrollar auditorías periódicas, aprendizaje organizacional y mejora continua. Al respecto, el autor establece una analogía, donde concibe a la norma ISO 15489 como parte esencial para

establecer el marco para la gestión de documentos, mientras que a la serie ISO 30300 como un estándar que involucra diversos sistemas de una organización para la gestión documental.

Bustelo (2011) señala que la norma ISO 15489 mantiene una estrecha relación con otras normas de gestión documental, principalmente con las elaboradas por el Subcomité Técnico de ISO TC46/SC11. Esto se debe por ser la primera norma ISO que se enfocaba en la práctica archivística, la cual es reconocida como norma fundacional por la serie ISO 30300. Es por ello, que partiendo de la misma se han desarrollado otras normas que abordan diversos aspectos de la gestión documental, las cuales trabajan bajo un sistema de gestión documental representado en la serie ISO 30300. No cabe duda que esta serie ha trazado el desarrollo de futuras normas, principalmente las destinadas a la evaluación y certificación, el cual considera otros estándares de manera complementaria para el trabajo archivístico, tales como la ISO 15489, ISO 26122, ISO 16175, 23081 (Moro y Llanes, 2018).

**Tabla N° 8 .Norma ISO 15489 e ISO 30300**

	<b>ISO 15489</b>	<b>ISO 30300</b>
Descripción	Esta norma establece los <b>conceptos y principios</b> fundamentales para la creación captura y gestión de documentos. -Se concibe como una guía de buenas prácticas que establece los requisitos básicos para optimizar la gestión documental.	-Esta norma define <b>términos y definiciones</b> aplicables a las normas elaboradas por el ISO/TC 46/SC11. -Establece objetivos y principios para un SGD. -Describe el enfoque por procesos y especifica roles de alta dirección.
Objeto	- Los documentos, metadatos y sistemas de gestión documental. - Políticas, responsabilidades, supervisión y formación. - Análisis del contexto e	- Establece la gestión sistemática de la política, procedimientos y responsabilidades de gestión documental. -Determina responsabilidades y



	<p>identificación de los requisitos de la gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumentos y procesos de gestión.</li> </ul>	competencias.
Propósito	Guía de buenas prácticas enfocados en la creación, captura y gestión de documentos	Gestión sistemática y verificable de la creación y control de los documentos
Ámbito de actuación	Todas las organización	Todas las organización
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alta dirección</li> <li>-Profesionales de la gestión de documentos.</li> <li>-Profesionales responsables o relacionadas con la gestión de documentos.</li> <li>-Todo empleado productor de documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La alta dirección.</li> <li>- Responsables de la implementación del SGD (profesionales de las áreas de gestión de documentos, gestión de riesgos, tecnologías de la información, seguridad de la información y auditoria.</li> </ul>
Principios	<p>Establece requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La creación, captura y gestión de documentos.</li> <li>-Los documentos como evidencia.</li> <li>-La incorporación de metadatos</li> <li>-Gestión del riesgos</li> </ul>	<p>Establece requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Enfoque al cliente</li> <li>-Liderazgo y responsabilidades</li> <li>-Toma de decisiones</li> <li>-Implicación del personal</li> <li>-Enfoque sobre procesos</li> <li>-Mejora continua</li> </ul>

Fuente: Normas ISO 15489-1:2016 y serie ISO 30300:2011, desarrollada por TC 46/SC11 sobre gestión documental

#### 4.3.5 La norma ISO 15489-1:2016 y relación con la gobernanza de la información

La gobernanza de la información son las especificaciones que se tiene sobre la toma de decisiones y la definición de una estructura de responsabilidades y control, con el fin de garantizar una adecuada gestión de la información. Lo cual, incluye la gestión del ciclo de vida, roles, normativas y estándares, medidas que aseguren el uso efectivo y eficiente de la información que permitan a una organización conseguir sus objetivos de negocio (Logan, 2010).

Un enfoque conceptual de “gobernanza de la información”, es el que se encuentra comprendido en el *recordkeeping*, planteado por la asociación internacional ARMA. Esta asociación, estableció un conjunto de principios *Generally Accepted Recordkeeping Principles* (GARP) que se presentan como elementos claves para asegurar la calidad de los procesos de gobernanza de la información.

Sobre este enfoque, García (2012) y diversos autores señalan las cualidades y beneficios de gobernanza de la información, como un proceso dinámico, proactivo y enfocado a los intereses de la organización; mientras que el *records management* es estático, reactivo y enfocado a la retención. No obstante, lo señalado no significa que esta última sea reemplazado por el nuevo enfoque, sino que la gobernanza de la información se presenta como una evolución en la gestión, donde la información se gobierna como un verdadero activo de la organización.

A continuación, Findlay (2017) describe los principios de la gobernanza de la información y la relación con la norma ISO 15489 -1:2016.

**Tabla N° 9.** Relación de los principios de gobernanza y la ISO 15489-1:2016.

<b>Principios de la gestión documental</b>	<b>ISO 15489-1:2016 Gestión de registros: conceptos y principios</b>
<p><b>Principio de responsabilidad</b></p> <p>Asignar a un alto ejecutivo (o persona de autoridad semejante) quien deberá supervisar el programa de gobernanza de la información y delegar las responsabilidades, adoptando políticas y procedimientos para orientar al personal y asegurar que el programa pueda ser auditado.</p>	<p>ISO 15489 establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas: qué deben abordar y cómo deben interactuar con otros elementos del programa</li> <li>• Responsabilidades: definición de los diferentes roles que apoyan la creación, captura y gestión de los documentos.</li> <li>• Supervisión y evaluación: de las políticas, aplicaciones, procedimientos y procesos de gestión de documentos.</li> </ul>
<p><b>Principio de integridad</b></p> <p>Se elaborará un programa de gobernanza de la información donde la información generada o gestionada tenga una garantía razonable de autenticidad y fiabilidad.</p>	<p>ISO 15489 proporciona la información necesaria de un documento para asegurar su autenticidad. Además, de especificar características de los documentos para ser considerados evidencia fidedigna.</p>
<p><b>Principio de protección</b></p> <p>Se construirá un programa de gobernanza de la información para asegurar la protección de la información y documentación que sean privados, confidenciales, privilegiados, secretos, clasificados o esenciales para la continuidad de la organización.</p>	<p>ISO 15489 resalta en la sección 9.5 "controles de acceso" la implementación de mecanismos en las aplicaciones de gestión documental utilizando reglas y permisos de acceso (8.4). Las cuales están asociadas con: agentes, actividades comerciales, documentos.</p> <p>Se recomienda la gestión responsable y la supervisión de los derechos de acceso y reglas de permisos.</p>

<p><b>Principio de cumplimiento</b></p> <p>Se elaborará un programa de gobernanza de la información para cumplir con la legislación vigente u otras normas regulatorias, así como con las políticas internas de la organización</p>	<p>El trabajo de evaluación, como se describe en la norma ISO 15489, permite considerar acción de toda la gama de requisitos que afectan a los documentos, así como factores de riesgo que pueden estar asociados con su cumplimiento. Este tipo de evaluación se relación más con respecto a la retención; además, del acceso y registro, formatos de registros, metadatos y más.</p>
<p><b>Principio de disponibilidad</b></p> <p>Una organización deberá mantener su información y documento de manera que asegure la recuperación oportuna, eficiente y precisa de la información.</p>	<p>La recuperación oportuna, eficiente y precisa de los documentos depende de muchos mecanismos de apoyo que se especifican en ISO 15489. Estos deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metadatos bien definidos y estructurados, y de un esquema de metadatos autorizado.</li> <li>• Reglas de derechos de acceso y permisos, actualizadas y autorizados</li> <li>• Sistemas de registros capaces de ejecutar metadatos para la identificación, recuperación, control de acceso.</li> </ul>
<p><b>Principio de retención</b></p> <p>Una organización debe mantener sus documentos e información durante el tiempo oportuno, teniendo en cuenta sus aspectos legales, reglamentarios, fiscales, requisitos operativos e históricos</p>	<p>ISO 15489 describe las actividades que se utilizan para tomar decisiones sobre una variedad de asuntos relacionados con los documentos, incluida la decisión de crearlos, cómo administrarlo, y cuando destruir. Uno de los controles de registros clave descritos por ISO 15489 es un conjunto de reglas de conservación que es producto de la evaluación. Estas reglas deben aplicarse a los documentos en todos los entornos y bajo los requisitos establecidos vigentes.</p>
<p><b>Principio de disposición</b></p> <p>Una organización debe proporcionar una disposición segura y apropiada de la información que requieran ser mantenidos por la legislación aplicable y las políticas de la organización.</p>	<p>El estándar describe el proceso de disposición (9.9), incluyendo el calendario de conservación (8.5), que establece las reglas de conservación y disposición, incluyendo recomendaciones sobre las complejidades del registro del documento y de los metadatos.</p>

<p><b>Principio de transparencia</b></p> <p>Los procesos y actividades del programa de gobernanza de la información deben de estar documentados de manera verificable y estar disponible para todo el personal y las partes interesadas.</p>	<p>ISO 15489 describe los requisitos para establecer un sistema de gestión documental asociadas a los procesos de creación, captura y gestión de documentos, mostrando particularmente énfasis en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo de análisis de riesgos realizado como recurrente de la actividad de evaluación</li> <li>• Versiones de controles de registros</li> <li>• Descripción de la implementación de los sistemas utilizados para mantener los documentos a lo largo del tiempo.</li> </ul>
--	--

Fuente: Updated for the Digital Age ISO 15489. Findlay (2017)

Desde este enfoque, el modelo de gobernanza de la información y la norma ISO 15489-1:2016, se encuentran en línea con los principios generalmente aceptados de los modelos de gobernanza. Esto significa, que se trabaja en concordancia con modelos internacionales que definen una estructura de trabajo en beneficio del desarrollo de la gestión documental.

Por otro lado, existen un conjunto de normas que reúnen las mejores prácticas respecto a la gobernanza y gestión de las tecnologías de la información que definen objetivos, indicadores y procesos internos de una organización. Entre ellos destacan el modelo COBIT y la norma internacional ISO/IEC 38500. Respecto a ello, Eito y Calleja (2020) analizan la presencia y visibilidad de la normativa ISO 15489 e ISO 30300 en el modelo COBIT. Donde concluye, que existe un grado significativo de compatibilidad entre los principios y prácticas de la gestión de la información; no obstante, la nueva versión del modelo COBIT no incluye a estas normas en su lista de referencia, a pesar de que este modelo pretende dar visibilidad a distintas normas relacionadas con el cumplimiento de requisitos normativos.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

La presente investigación tenía como objetivo principal analizar el desarrollo de la normalización de la gestión documental desde la inserción de la norma ISO 15489 y revelar su importancia como guía de buenas prácticas para una óptima gestión de documentos.

De los resultados obtenidos, se puede deducir que la norma ISO 15489 se ha consolidado como base para el tratamiento de los documentos y para la implementación de un sistema de gestión documental. Asimismo, desde su aprobación se evidencia la importancia y utilidad de la gestión de documentos dentro de las organizaciones, que pasa a ser competencia de las mismas desde su empleo, lo corroboran Llansó (2009); Healy (2010); Del Castillo y Mena (2011); Heredia (2016); Camilo-Momblane y Castro-Milán (2020).

Desde la emisión de la norma en el año 2001, esta fue considerada como eje central en un conjunto de estándares sobre gestión de documentos. Siendo adoptada formalmente como norma propia por más de 50 países y traducido a 15 idiomas. Entre los países más resaltantes se encuentran Estados Unidos, Australia, Gran Bretaña, Holanda, Nueva Zelanda, Alemania, Islandia, Francia, Gran Bretaña, España, entre otros (Findlay, 2018). En la mayoría de casos su implementación corresponde al sector público, entre los casos más representativos esta los Archivos Nacionales y Administración de Documentos (NARA, por su sigla en inglés) de los Estados Unidos, del mismo modo, se repite en la administración pública española y en los archivos de Nueva Zelanda (Alberto, García y Lloveras, 2008). Para la nueva versión se ha trabajado para adaptar esta norma en países como Portugal, Reino Unido, España y Brasil (Marinho, Moro y Pomim, 2018).

De forma coherente con las investigaciones precedentes, la gestión documental se encuentra en un plano estratégico como pieza clave para la implementación de la administración electrónica y el contexto actual de la pandemia está acelerando su

transformación digital. En consecuencia, ha surgido un nuevo paradigma respecto al ciclo de vida del documento, el *record continuum* que contempla un proceso más enfocado en un sistema electrónico o digital (Indolfo, 2007; Delgadillo y Oliveira, 2006 y Cruz, 2011). Esto último representa un desafío para las organizaciones que aún se encuentran en un proceso de conversión de su fondo documental hacia un entorno electrónico.

En la revisión literaria, se contrasta diversos modelos y normas impulsadas por organismos internacionales; en este marco, resalta el trabajo de normalización de la organización ISO a través de sus estándares, que responden a estrategias diversas para el tratamiento documental. En ese sentido, la primera norma en publicarse en materia de gestión documental es la ISO 15489, como lo señala los autores Alonso, García y Lloveras (2007). Sin embargo, si bien se considera a esta norma como una de las más predominantes en el campo archivístico, aún es insuficiente la visibilidad que se tiene en las organizaciones, esto es como consecuencia del poco conocimiento de los beneficios y los escasos recursos que se priorizan para su implementación (Oliver, 2014).

En ese sentido, por ejemplo, se busca que la mayoría de organizaciones que han implementado la norma ISO 30300 puedan concluir en una certificación externa, puesto que haría más visible a las normas en este campo, Bustelo (2019) ratifica esta afirmación. Asimismo, debería tener mayor implicación por parte del gobierno para establecer un marco sólido sobre políticas en gestión documental, como el caso español, que establece principios y directrices para el intercambio de información en la administración pública a través del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), el cual dispone de un catálogo de estándares que comprende las normas ISO que son de cumplimiento obligatorio.

En el contexto peruano, uno de los primeros esfuerzos para la adopción de esta norma, estuvo a cargo del Instituto Nacional de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), que realizó una adaptación del estándar ISO 15489 en el año 2004. No obstante, su adaptación no se vinculó con la teoría y práctica de la archivística peruana, Mendoza (2009) ratifica esta información y sugiere su revisión y perfeccionamiento, como mayor participación de especialista en este campo.

En el año 2014, mediante la Ley N° 30224 se dispuso la creación del Instituto Nacional de Calidad (INACAL), ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad y miembro de la organización ISO, que es la autoridad responsable de aprobar las Normas Técnicas Peruanas (NTP). En ese sentido, ese mismo año se aprobó la NTP de la primera edición de la norma (NTP-ISO 15489-1:2004, NTP-ISO/TR 15489-2:2005). En el año 2019, el Comité Técnico de Normalización de Sistemas de Gestión Documental y Gestión de Archivos ha trabajada en la adaptación de la nueva norma ISO 15489-1:2016 para su revisión y aprobación. Es así, que en el año 2020 se aprueba como NTP oficialmente para su aplicación bajo la Resolución Directoral N° 034-2020- INACAL/DN con el título “NTP-ISO 15489-1:2020 Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios”.

Sobre esta norma, según lo investigado, aún no se han elaborado estudios de casos sobre su implementación en organizaciones peruanas, así también, tampoco existe hasta la fecha un registro oficial del mismo. Por lo tanto, esto último representa un desafío para realizar investigaciones en esta línea, que nos permitirán conocer el impacto real de esta norma y enriquecer la casuística bajo este enfoque.

Por otro lado, muchas organizaciones peruanas se encuentran inmersas en un proceso de digitalización que permitirá el camino hacia un gobierno digital, este proceso se gesta en la ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que tiene como finalidad el proceso de modernización en los diferentes niveles del aparato estatal. En este marco, se publicó el Decreto Legislativo N°1310 (2016), que aprueba un modelo de gestión documental que toma como referencia estándares como la UNE-ISO 30300:2011 y la UNE-ISO 15489-1:2016. Entre los aspectos más representativos de este modelo es que las instituciones cuenten con una política en gestión documental, asimismo, se busca el compromiso de la alta dirección para su implementación donde la gestión documental cumple un papel más notorio dentro el sistema organizacional (Alarcón, 2020).

Esto último juega un papel importante para el realce del profesional de archivo, puesto que demanda de un conocimiento especializado para una correcta implementación, lo que contribuiría a reducir el intrusismo que tanto persiste en este campo; de igual modo,



con la norma se espera también obtener una terminología sólida, lo menciona Cruz (2016). Por tanto, si bien la implicación de la norma ISO 15489 al MGD es minúscula, el objetivo de establecer políticas sobre gestión documental favorece un mejor escenario para la adopción de estos estándares en un futuro.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

De acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Para analizar la literatura encontrada se han establecido criterios de inclusión y exclusión; para el primer caso, la búsqueda se ha realizado en las principales bases de datos (WoS, Scopus, Proquest y Ebsco, Scielo, Dialnet y Redalyc), con la cadena de búsqueda principal “Norma ISO 15489” AND “gestión documental” y “ISO 15489 *standard*” AND “*records management*”. Asimismo, se han escogido referencias publicadas entre los años 2010 y 2020. Para el segundo caso, se excluyeron las referencias que abarquen la gestión de documentos históricos o que se encuentren en la fase inactiva del ciclo documental.

De acuerdo a la revisión literaria, desde su inserción la norma ISO 15489 se ha establecido como punto de referencia para el tratamiento eficaz de los documentos y para la implementación de un sistema de gestión documental, asimismo, para el desarrollo de estándares y modelos enfocados a diversos aspectos de la gestión documental. Desde su empleo, ha contribuido a acentuar la base teórica del mismo y alcanzar mayor compromiso de las organizaciones para su gestión.

2. La gestión documental ha permitido la modernización de la concepción de la archivística, puesto que se deja de lado la creencia que la limita solo a la gestión de documentos históricos, para encaminar un rol más activo desde la creación del documento. Esta gestión implica la vinculación de las diferentes áreas y actividades que participan en la producción del documento en una organización, donde las normas y guías de buenas prácticas sirven como punto de referencia para el establecimiento de procesos y metodologías adecuadas.

3. Desde la publicación de la ISO 15489 en el año 2001, la organización ISO a través del comité técnico TC46 *Information and documentation* han elaborado un conjunto de normas que responden a estrategias diversas de actuación de la gestión documental, como la normalización de procesos (ISO/TR 26122), sistemas de documentos electrónicos (ISO 16175), la digitalización (ISO/TR 15081 e ISO/TR 13028), la usabilidad de metadatos (ISO 23081), la preservación y conservación de documentos a largo plazo (ISO 13008 e ISO/TR 18492), así como, el resguardo de los documentos poniendo énfasis en la seguridad de la información (ISO 27001). Esto con el fin de responder a las necesidades de construir, implementar y adquirir las mejores prácticas para la mejora continua de los procesos en una organización.
4. La norma ISO 15489 articula los fundamentos teóricos y operativos de la gestión documental y, a la vez, trabaja de manera complementaria con otros estándares que promueven el uso de metodologías para la gestión de documentos. Esta norma responde a las necesidades en torno a los temas de gestión de documentos electrónicos, gestión de metadatos, valoración documental, interoperabilidad, asimismo, prioriza las actividades relacionadas a la gestión de riesgo y de evaluación.

## 6.2 Recomendaciones

La norma ISO 15489 plantea responsabilidades definidas, entre los que resalta el compromiso y las competencias que debe tener el profesional de la gestión de documentos, por lo que un especialista de archivo deberá ser el que esté a cargo de su implementación y diseño. Esto implica que la organización debe comprometerse en la formación de su personal, a través de programas, capacitaciones y evaluaciones continuas.

Esta norma se limita a ser una guía de buenas prácticas, por lo que se recomienda la adición con otros estándares ISO para entornos específicos, así también, para integrarse con el sistema integral de una organización y lograr la certificación se sugiere el trabajo complementario con la serie ISO 30300.

Para concebir una visión holística del universo de normas ISO sobre gestión documental se recomienda el estudio en conjunto de los siguientes estándares:

- ISO 15489 Gestión de documentos
- ISO 23081 Metadatos para la gestión de documentos
- ISO 16175 Principios y requisitos funcionales para documentos de archivo en entornos de oficina electrónica
- ISO 30300 Sistema de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario
- ISO 30301 Sistema de gestión para los documentos. Requisitos.

Respecto al contexto peruano, con la publicación de la NTP ISO 15489-1:2016 se ha brindado un instrumento oficial para su adopción en las organizaciones peruanas. Por lo tanto, se recomienda seguir esta línea de investigación que permitirá conocer su impacto real.

## REFERENCIAS

- Abarca, F. (2017) A vueltas con los metadatos. *RUIDERAE: Revista de Unidades de Información*, (11).  
<https://www.revista.uclm.es/index.php/ruiderae/article/view/1386>
- Alarcón, E. (2020). La implementación del modelo de gestión documental en las entidades del Estado. *Revista Otlet*, (8). <http://www.revistaotlet.com/articulo-mgd-peru/>
- Albarracin, R. (2013). *Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Tesis Digitales Cybertesis.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/13767>
- Alonso, J., García, M. y Lloveras, M. (2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Revista de biblioteconomía i documentació*, (47), 41-70. <http://eprints.rclis.org/12263/>
- Alonso, J. (2013). Pautas para el análisis y diseño de sistemas de gestión documental. Universidad Oberta de Catalunya.  
[https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis\\_y\\_diseño/Analisis\\_y\\_diseño\\_\(Modulo\\_1\).pdf](https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis_y_diseño/Analisis_y_diseño_(Modulo_1).pdf)
- Alvarez, L. (2018). *Sistema basado en la norma ISO 15489 para la generación automática de documentos legales en la Notaria del Villar - El Agustino, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25624>
- Andresen, H. (2016). Ny versjon av standarden ISO 15489 [Nueva versión de la norma 15489]. *Tidsskriftet Arkiv*, 7. <https://doi.org/10.7577/ta.1799>

- Bustelo, C. (2011a). Los grandes temas relacionados con la gestión de documentos: desafíos y oportunidades. *El Profesional de la Información*, 20(2), 129-134. <https://doi.org/10.3145/epi.2011.mar.01>
- Bustelo, C. (2011b). Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos. <https://www.sedic.es/wp-content/uploads/2019/06/serie-iso-30300.pdf>
- Bustelo, C. (2012). La normalización internacional en información y documentación: ¿una historia de éxitos? El caso de la normalización ISO en gestión de documentos. *Métodos de información*, 3(4), 39-46. <http://dx.doi.org/10.5557/IIMEI2-N2-039046>
- Bustelo, C. (2013). Normas técnicas y estándares relacionados con la gestión documental. España: FUOC (Fundación para la Universidad Oberta de Catalunya). [https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Análisis\\_del\\_contexto\\_organizativo/Análisis\\_del\\_contexto\\_organizativo\\_\(Modulo\\_4\).pdf](https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Análisis_del_contexto_organizativo/Análisis_del_contexto_organizativo_(Modulo_4).pdf)
- Bustelo, C. (2013). Procesos de creación y control de documentos. Universitat Oberta de Catalunya. [https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Procesos\\_y\\_herramientas\\_de\\_gestion\\_documental/Procesos\\_y\\_herramientas\\_de\\_gestion\\_documental\\_\(Modulo\\_1\).pdf](https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Procesos_y_herramientas_de_gestion_documental/Procesos_y_herramientas_de_gestion_documental_(Modulo_1).pdf)
- Bustelo, C. (2018). Transformación digital desde la perspectiva de la gestión documental. *Revista de Unidades de Información*, (13). <https://revista.uclm.es/index.php/ruiderae/article/view/1834>
- Bustelo, C. (2019). Novedades en UNE ISO 30301 (2019). Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos. *Métodos de Información*, 10(19), 27-34. <https://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/view/IIMEI10-N19-028034/999>

- Bustelo, C. (3 de julio de 2020). Transformación digital y gestión documental electrónica [video]. Proyecto de Modernización Archivo (1 h, 7 s) <https://www.youtube.com/watch?v=o3yGfbXXd68&t=2324s>
- Camilo-Momblanc, L., & Castro-Milán, H. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, 118-129. Recuperado a partir de <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5190>
- Casadesús, A. (2017). La normalización en gestión documental más allá de los clásicos. *El consultor de los ayuntamientos*, (7). [https://www.researchgate.net/publication/316829306\\_La\\_normalizacion\\_en\\_gestion\\_documental\\_mas\\_alla\\_de\\_los\\_clasicos](https://www.researchgate.net/publication/316829306_La_normalizacion_en_gestion_documental_mas_alla_de_los_clasicos)
- Castro, A. (2012). *Gestión Documental en el archivo central del estudio Miranda & Amado abogados* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Chavez, D., Céspedes, M., y Mesa, J. (2018). Las tecnologías de la información y las comunicaciones, una herramienta para la gestión de documentos antiguos. *Maestro y Sociedad*, 82-95. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/3612>
- Cruz, J. R. (2011). Principios, términos y conceptos fundamentales. En J. R. Cruz (Dir.), *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales* (págs. 15-35). <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/19730>
- Cruz, J. R. (2016). La recepción del records management en la archivística: Un caso de éxito. *Revista TRIA*, (20), 149-157. <https://www.archiverosdeandalucia.org/wp-content/uploads/2019/04/jose-ramon-cruz-tria-20-5.pdf>

Delgadillo, S. y Oliveira, E. (2006). Repensando o método 5S para arquivos [Repensando el método 5S para archivos]. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 11(22), 71-90.

<https://doi.org/10.5007/1518-2924.2006v11n22p71>

Del Castillo, J. y Mena, M. (2011). The archive documents management in the current organizational context and introduction to ISO 15489 standard. *ACIMED*, 22(1), 47-59. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1024-94352011000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1024-94352011000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Dupre, N. (2016). ISO 15489. Revised and Redesigned for 2016 [ISO 15489. Revisada y rediseñada para el 2016]. *Information Management Journal*, 50(5).

<https://go.galegroup.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA478639782&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=15352897&p=AONE&sw=w>

Escobedo, S. (2003). Construcción de un Modelo de Trabajo de Gestión Documental en la Organización, en el Contexto de la Actividad Archivística. *Diálogos: Revista electrónica de historia*, 4(1).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=640017>

Fernández, F. (2012). Al servicio de la transparencia. El papel de los archiveros y la gestión documental en el acceso a la información pública. *Métodos de información (MEI)*, II Época, 3 (5), 153-166. DOI: <http://dx.doi.org/10.5557/IIMEI3-N5-153166>

Findlay, C. (2017). Updated for the Digital Age ISO 15489 [Actualizado para la era digital ISO 15489]. *Information Management*, 51(3), 26-30.

[https://magazine.arma.org/wp-content/uploads/simple-file-list/2017\\_03\\_IM\\_ISO15489\\_updated\\_findlay.pdf](https://magazine.arma.org/wp-content/uploads/simple-file-list/2017_03_IM_ISO15489_updated_findlay.pdf)

Findlay, C. (2018). Crunch time: the revised ISO 15489 and the future of recordkeeping



- [Tiempo decisivo: la ISO 15489 revisada y el futuro del mantenimiento de registros]. *Archives and Manuscripts*, 46(2), 222-226.  
<https://doi.org/10.1080/01576895.2018.1451755>
- García, A. (2001). Electronic document management as a response to the new conditions of the information context. *ACIMED*, 9(3), 190-200.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352001000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000300003)
- García, E. (2012). Gobernanza de la información. *Anuario ThinkEPI 2012*, 6(1), 100-103.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3946185>
- Gauchi, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista española de Documentación Científica*, 35(4), 531-554.  
<https://doi.org/10.3989/redc.2012.4.869>
- Giménez, V. (2013). UNE-ISO 16175 sobre gestión de documentos en oficinas electrónicas: alcance y limitaciones. *El profesional de la información*, 22(5), 455-458. <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2013/sept/11.pdf>
- Giménez, V. (2015). Normas ISO para la gestión de los documentos electrónicos: buenas prácticas para la gestión documental en las empresas. *Revista de la Biblioteca y Archivo Histórico de la Asamblea Legislativa Plurinacional*, 9(40), 7-16.  
[https://www.researchgate.net/publication/307606229\\_Normas\\_ISO\\_para\\_la\\_gestion\\_de\\_los\\_documentos\\_electronicos\\_buenas\\_practicas\\_para\\_la\\_gestion\\_documental\\_en\\_las\\_empresas](https://www.researchgate.net/publication/307606229_Normas_ISO_para_la_gestion_de_los_documentos_electronicos_buenas_practicas_para_la_gestion_documental_en_las_empresas)
- González, A., Guitián, M. y Mendoza, B. (2018). La gestión documental en función de la preservación del patrimonio documental. *Revista Publicando*, 5(14 (3), 196-209.  
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1239>

- Grupo de Difusión del CTN 50 - SC1. (2012). Normalización en el sector documental. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(1), 175-177.  
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/728/808>
- Guerra, R. M., Roque, R. y Meizoso, M. (2015a). Conceptos e indicadores de calidad en la actividad archivística. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 14(3), 329-336.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2015000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2015000300010)
- Guerra, R., Meizoso, M. y Roque, R. (2015b). Normalización y aplicación de los principios de gestión de la calidad en la actividad archivística. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 14(4), 527-535.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v14n4/rhcm17415.pdf>
- Guerra, R. y Orozco, E. (2020). Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 16(3), 237-248.  
<https://pub.colnes.org/index.php/bai/article/view/39/42>
- Gutiérrez, M. (18 de febrero de 2019). El manejo y uso de los metadatos para archivos: análisis comparativo de los principales modelos y estándares. *No Solo Usabilidad Journal: Revista sobre personas, diseño y tecnología*, (18).  
[http://www.nosolousabilidad.com/articulos/manejo\\_y\\_uso\\_de\\_los\\_metadatos\\_para\\_archivos.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/manejo_y_uso_de_los_metadatos_para_archivos.htm)
- Healy, S. (2010). ISO 15489 Records Management: its development and significance [Manejo de registros: desarrollo y significancia]. *Records Management Journal*, 20(1), 96-103. <https://doi.org/10.1108/09565691011039861>
- Heredia, A. (2016). Terminología archivística: conceptos y uso. En *TRIA Revista Archivística de la Asociación de Archiveros Andaluces*, (20), p. 63-73.  
<https://www.archiverosdeandalucia.org/wp-content/uploads/2021/02/TRIA->

[n%C3%BAmero-23-Antonia-Heredia-Herrera.pdf](#)

- Hernández, J., Tapia, G. (2016). Asignatura pendiente: los archivos públicos y el derecho constitucional de acceso a la información. *Métodos de Información*, 7(13), 285-307. <http://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/view/823/923>
- Howe, D. (1993). Free on-line dictionary of computing [Diccionario de computación gratis en línea]. *FOLDOC*. <http://foldoc.org/METADATA>
- Joseph, P., Debowski, S. y Goldschmidt, P. (2012). Paradigm shifts in recordkeeping responsibilities: implications for ISO 15489's implementation [Cambios de paradigma en las responsabilidades de mantenimiento de registros: implicaciones para la implementación de ISO 15489]. *Records Management Journal*, 22(1), 57-75. <https://doi.org/10.1108/09565691211222108>
- Llansó, J. (2006). Sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos en el ámbito internacional (Parte II). *Revista Códice*, 2(2), 39-70. <http://eprints.rclis.org/20289/>
- Llansó, J. (2009). La Norma UNE-ISO 15489-1 y 2. Análisis y contenido / Aplicación de la norma. *Revista Andaluza de Archivos*, (1). [http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos\\_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero\\_1/galeria/01-04\\_Joaquim\\_Llansx\\_Sanjuan\\_II.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero_1/galeria/01-04_Joaquim_Llansx_Sanjuan_II.pdf)
- Llansó, J. (2015). La norma ISO 15489:2001 y su evolución hacia un cambio de estrategia en las organizaciones. *Acervo - Revista do Arquivo Nacional*, 28(2), 51-71. <http://oaji.net/articles/2016/3932-1475249929.pdf>
- Llansó, J. (2016a). La normalización en gestión de documentos y archivos. En *TRIA Revista Archivística de la Asociación de Archiveros Andaluces*, (20), p. 161-180. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6910809>

Llansó, J. (2016b). Retos para la implementación para la implementación del archivo electrónico en las administraciones. Una perspectiva archivística. Novos retos: Arquivística para mañana.  
[http://www.fundacionolgallego.gal/upload/recursos/cat\\_2/64/ponencias/38/5\\_joaquim-llanso.pdf](http://www.fundacionolgallego.gal/upload/recursos/cat_2/64/ponencias/38/5_joaquim-llanso.pdf)

Llansó, J. (2017). Modelos de gestión de documentos: evolución y perspectivas. *Arquivos, entre tradição e modernidade. Conferências e trabalhos premiados com menção honrosa apresentados no XI Congresso de Arquivologia do Mercosu. 1*, 83-106.  
[http://arqsp.org.br/wp-content/uploads/2017/09/XI-CAM-VOL.-1\\_e-book.pdf](http://arqsp.org.br/wp-content/uploads/2017/09/XI-CAM-VOL.-1_e-book.pdf)

Logan, D. (11 de enero de 2010). What is information governance? And why is it so hard? [¿Qué es la información de gobernanza? ¿Y por qué es tan difícil?] *Gartner*.  
[https://blogs.gartner.com/debra\\_logan/2010/01/11/what-is-information-governance-and-why-is-it-so-hard/#:~:text=Information%20governance%20is%20the%20specification,archival%20and%20deletion%20of%20information](https://blogs.gartner.com/debra_logan/2010/01/11/what-is-information-governance-and-why-is-it-so-hard/#:~:text=Information%20governance%20is%20the%20specification,archival%20and%20deletion%20of%20information)

Martelo, R., Madera, J. y Betín, A. (2015). Software para Gestión Documental, un Componente Modular del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). *Información tecnológica*, 26(2), 129-134. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642015000200015>

Medeiros, N. y Amaral, C. (2010). A representação do ciclo vital dos documentos: uma discussão sob a ótica da gestão de documentos [Una representación del ciclo vital de los documentos: una discusión desde la perspectiva de la gestión de los documentos]. *Em Questão*, 16(2), 297-310.  
<https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/15108/10436>

Mena Mugica, M. (2012). Orígenes y principios de la gestión documental. En Gloria

- Ponjuán et.al., Fundamentos de la gestión documental, de información y del conocimiento (pp.37-64). La Habana: Editorial Félix Varela.
- Mendoza, A. (2009). ISO 15489 sobre Gestión Documental y la norma técnica peruana. Gestión Pública y Desarrollo. *Sistema Nacional de Archivos*.  
<https://silo.tips/download/iso-sobre-gestion-documental-y-la-norma-tecnica-peruana>
- Morales, S. (2012). *El sistema de gestión del archivo central del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Tesis Digitales Cybertesis.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/13757>.
- Moro, M. (2011). Certificación de calidad en los archivos. Análisis y prospectiva. *Revista Española de Documentación Científica*, 34(3), 447-460.
- Moro, M. y Llanes, D. (2018). La importancia de la normalización para el ejercicio profesional del archivista. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 32(74), 193-223.  
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.74.57919>
- Nahabetián, L. (2015). Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad de la información. *Revista de la Facultad de Derecho*, (39), 199-225.  
<https://doi.org/10.22187/20158>
- Nayar, L. (2010). La gestión documental. Conceptos básicos. Consultora de Ciencias de la Información, (20). <http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>
- Norma ISO UNE 15489. (2006). Información y documentación: gestión de documentos. Ginebra: ISO.

- Oliva, C. (2013). Fundamentos de las normas de descripción archivística y bibliotecaria. *Biblios: Journal of Librarianship and Information Science*, (153), 48-67. <https://doi.org/10.5195/biblios.2013.128>
- Oliver, G. (2014). International records management standards: the challenges of achieving consensus. *Records Management Journal*, 24(1), 22-31. <https://doi.org/10.1108/RMJ-01-2014-0002>
- Organización Internacional de Normalización (2012). Relaciones entre la serie de normas ISO 30300 y otros productos de ISO/TC46/SC11:2. Vocabulario - 2012. [https://cultura.gencat.cat/web/.content/dgpc/arxiu\\_i\\_gestio\\_documental/14\\_Gestio\\_documental/06\\_GD\\_Estandaritzacio/sistema\\_gestio\\_documental\\_publicacions/WhitePaperISO30300relationships-vocabulary-ES.pdf](https://cultura.gencat.cat/web/.content/dgpc/arxiu_i_gestio_documental/14_Gestio_documental/06_GD_Estandaritzacio/sistema_gestio_documental_publicacions/WhitePaperISO30300relationships-vocabulary-ES.pdf)
- Paredes, A. y Paredes, N. (2015). Gestión de documentos técnicos: una proyección en la Universidad del Zulia. *Biblios: Journal of Librarianship and Information Science*, (60), 92-101. <https://doi.org/10.5195/biblios.2015.241>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2021). Reportes de interoperabilidad de Sistemas de Trámite Documentario. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/408732-reporte-de-interoperabilidad-de-sistemas-de-tramite-documentario>
- Red de Transparencia y Acceso a la información (2019). *Estatuto de la Red de Transparencia y Acceso a la Información*. Red de Transparencia y Acceso a la Información. [https://redrta.files.wordpress.com/2020/11/estatuto\\_rta\\_2019.pdf](https://redrta.files.wordpress.com/2020/11/estatuto_rta_2019.pdf)
- Reed, B. (2005). Reading the records continuum: interpretations and explorations [Leyendo los records continuum: interpretaciones y exploraciones]. *Archives and Manuscripts*, 33(1), 18-43. <https://publications.archivists.org.au/index.php/asa/article/view/9757>.

- Regina, R. (2019). *Studi deskriptif implementasi ISO 15489:2016-Record Management di Kantor Perwankilan Bank Indonesia provinsi Jawa Barat* [Estudio descriptivo de la implementación de ISO 15489:2016-Gestión de records en la representación del Banco de Indonesia de la provincia de Java Occidental] [Tesis de Licenciatura, Universidad de Educación de Indonesia]. Repositorio Indonesia University of Education. <https://repository.upi.edu/id/eprint/35787>.
- Reis, L. y Barros, T. (2017). Arquivos semiativos: um estudo dos marcos teórico-conceituais na gestão de documentos por meio de um estudo metateórico [Archivos semánticos: estudio de los marcos teórico-conceptuales en la gestión documental a través de un estudio metateórico]. *Ágora*, 27(55), 368-400. <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/665>.
- Rhoads, J. (1989). La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP. Biblioteca Digital Unesco. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000084735\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000084735_spa).
- Rhoads, J. (1995). La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información. Bogotá: Archivo General de la Nación, UNESCO.
- Ricks, A. (1976). La administración de documentos como función archivística. *Boletín Interamericano de Archivos*, 3, 23-24.
- Robergé, M. (1992). La gestión de l'information administrative: application globale, systémique et systématique. La pacatiere: Documentor.
- Rodriguez, P. (2017). Gestión documental sonora: el ciclo de vida digital en los archivos sonoros. *Palabra Clave (La Plata)*, 7(1), e030. <https://doi.org/10.24215/18539912e030>

- Rolan, G. (2014). Towards Archive 2.0: issues in archival systems interoperability [Hacia el archivo 2.0: problemas en la interoperabilidad de los sistemas de archivo]. *Archives and Manuscripts*, 43(1), 42-60.  
<https://doi.org/10.1080/01576895.2014.959535>
- Ruiz, M. y Bodes, A. (2014). La gestión documental y su impacto en el sector empresarial cubano. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 2(1), 60-75.  
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/973>
- Sáenz, A. (2019). La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 42(1), 87-97.  
<https://doi.org/10.17533/udea.rib.v42n1a09>
- Sanz, C. (2009). Archivos y gestión de documentos en los OCEx. Fundamentos de una política corporativa. *Auditoría y gestión de los fondos públicos*, (49), 87-98.  
[http://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/200911\\_49\\_87.pdf](http://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/200911_49_87.pdf)
- Sierra, L. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Revista Interamericana Bibliotecaria Medellín*. 35(3), 243-255.  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/15870/13758>
- Soriano, R., Tornés, Y., Peña, J., Yero, A., Reyes, P., Gómez, J., Díaz, G., González, A., Sánchez, W. y Nuñez, D. (2018). Sistema de gestión de Archivos históricos XABAL Arkheia. *Revista Publicando*, 5(14 (3), 60-71.  
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1303>
- UNE-ISO 15489-1 (2001). Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: General. AENOR.



UNE-ISO/TR 15489-2 (2001). Información y Documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Directrices. AENOR.

UNE-ISO 15489 (2016). Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios. AENOR

UNE-ISO 30300 (2011). Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario. AENOR

UNE-ISO 30301 (2011). Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos. AENOR

UNE-ISO 30302 (2015). Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Guía de Implementación. AENOR.

Upward, F. (noviembre de 1996). Structuring the Records Continuum Part One: Post-custodial principles and properties [Estructuración del Continuum de Records, Primera Parte: principios y propiedades posteriores a la custodia]. *Archives and Manuscripts*, 24(2), 268-285.

<https://publications.archivists.org.au/index.php/asa/article/view/8583/8577>

Universidad de Jaén. (s.f.). Diseño documental. Jaén: UJAEN. Recuperado de [http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/dise\\_documental.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/dise_documental.html)

Valencia, O. (2018). *Sistema basado en ISO 15489, para la Gestión Documental en el área de Desarrollo de Topitop* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28002>.

Vargas, J. E. (2018). Pontificia Universidad Javeriana: sistema de gestión documental.

<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/183>

Vilca, R. (2014). *Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Tesis Digitales Cybertesis. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13788>.

Zapata, C. (2012). La gestión documental en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá. *Códices*, 8(2), 36, 77-112.